PARLEMENT EUROPÉEN 2009 - 2014

Document de séance

01.7.2013 B7-0331/2013

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

déposée à la suite d'une déclaration de la Commission

conformément à l'article 110, paragraphe 2, du règlement

sur l'achèvement du marché unique numérique
2013/2655 (RSP).

Malcolm Harbour, Pablo Arias Echeverría
au nom de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs

B7-0331/2013

Résolution du Parlement européen sur l'achèvement du marché unique numérique 2013/2655 (RSP).

Le Parlement européen,

– vu l'article 3, paragraphe 3, et l'article 6 du traité sur l'Union européenne (traité UE),

– vu les articles 9, 12, 14, et 26, l'article 114, paragraphe 3, et l'article 169, paragraphe 1, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (traité FUE),

– vu son rapport du 25 avril 2013 sur un nouvel agenda pour la politique européenne des consommateurs (A7 0163/2013),

– vu le document de travail de la Commission du 23 avril 2013 intitulé "E commerce Action plan 2012-2015 – State of play 2013"(SWD(2013)0153),

– vu le douzième tableau d'affichage du marché intérieur de la Commission du 18 février 2013,

– vu le document de travail de la Commission du 7 décembre 2012 intitulé "The Consumer Markets Scoreboard: Making markets work for consumers – Eighth edition Part 2 – November 2012" (SWD(2012)0432),

– vu la communication de la Commission du 18 décembre 2012 sur le contenu dans le marché unique numérique (COM(2012)0789),

– vu le rapport du 18 avril 2013 de la Commission concernant le fonctionnement du protocole d'accord sur la vente de contrefaçons sur l'internet (COM(2013)0209),

– vu sa résolution du 11 décembre 2012 sur l'achèvement du marché unique numérique[1],

– vu ses résolutions du 6 avril 2011 sur la nouvelle stratégie pour la politique des consommateurs[2], sur un marché unique pour les entreprises et la croissance[3] et sur la gouvernance et le partenariat dans le marché unique[4],

– vu la communication de la Commission du 11 novembre 2010 intitulée "Vers un Acte pour le Marché unique pour une économie sociale de marché hautement compétitive – 50 propositions pour mieux travailler, entreprendre et échanger ensemble (COM(2010)0608),

– vu la communication de la Commission du 3 octobre 2012 intitulée "L'Acte pour le Marché Unique II" (COM(2012)0573),

[1] Textes adoptés de cette date, P7_TA(2012)0468.
[2] JO C 296 E du 2.10.2012, p. 59.
[3] JO C 296 E du 2.10.2012, p. 70.
[4] JO C 296 E du 2.10.2012, p. 51.

– vu la communication de la Commission du 13 avril 2011 intitulée "L'Acte pour le marché unique – douze leviers pour stimuler la croissance et renforcer la confiance: Ensemble pour une nouvelle croissance" (COM(2011)0206),

– vu la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil du 4 juin 2012 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur (COM(2012)0238),

– vu sa résolution du 22 mai 2012 concernant une stratégie de renforcement des droits des consommateurs vulnérables[1],

– vu la communication de la Commission du 22 mai 2012 intitulée "Un agenda du consommateur européen - Favoriser la confiance et la croissance" (COM(2012)0225),

– vu la communication de la Commission du 2 mai 2012 intitulée "Stratégie européenne pour un Internet mieux adapté aux enfants" (COM(2012)0196),

– vu la communication de la Commission du 20 avril 2012 intitulée "Une stratégie pour la passation électronique des marchés publics" (COM(2012)0179),

– vu la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil du 25 janvier 2012 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement général sur la protection des données) (COM(2012)0011),

– vu le livre vert de la Commission du 29 novembre 2012 intitulé " Un marché intégré de la livraison de colis pour soutenir la croissance du commerce électronique dans l'Union européenne" (COM(2012)0698),

– vu la communication de la Commission du 11 janvier 2012 intitulée "Un cadre cohérent pour renforcer la confiance dans le marché unique numérique du commerce électronique et des services en ligne" (COM(2011)0942),

– vu sa résolution du 15 novembre 2011 sur une nouvelle stratégie pour la politique des consommateurs[2],

– vu la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil[3],

– vu la proposition du 9 novembre 2011 de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif à un programme "Consommateurs" pour la période 2014-2020 (COM(2011)0707) et les documents qui l'accompagnent (SEC(2011)1320 et SEC(2011)1321),

---

[1] Textes adoptés de cette date, P7_TA(2012)0209.
[2] JO C 153 E du 31.5.2013, p. 25.
[3] JO L 304 du 22.11.2011, p. 64.

– vu la proposition du 3 décembre 2012 de directive du Parlement européen et du Conseil relative à l'accessibilité des sites web d'organismes du secteur public (COM(2012)0721),

– vu sa résolution du 25 octobre 2011 sur la mobilité et l'intégration des personnes handicapées et la stratégie européenne 2010-2020 en faveur des personnes handicapées[1],

– vu la proposition du 7 février 2013 de directive du Parlement européen et du Conseil concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de sécurité des réseaux et de l'information dans l'Union (COM(2013)0048),

– vu la communication conjointe du 7 février 2013 de la Commission et de la haute représentante de l'Union pour les affaires étrangères et la politique de sécurité commune intitulée "Stratégie de cybersécurité de l'Union européenne: un cyberespace ouvert, sûr et sécurisé" (JOIN(2013)1),

– vu la communication de la Commission du 27 septembre 2012 intitulée "Exploiter le potentiel de l'informatique en nuage en Europe"(COM(2012) 529),

– vu la proposition du 19 octobre 2011 de règlement du Parlement européen et du Conseil établissant le mécanisme pour l'interconnexion en Europe (COM(2011)0665),

– vu sa résolution du 15 décembre 2010 sur l'effet de la publicité sur le comportement des consommateurs[2],

– vu sa résolution du 21 septembre 2010 sur l'achèvement du marché intérieur pour ce qui est du commerce en ligne[3],

– vu la directive 2010/45/UE du Conseil du 13 juillet 2010 modifiant la directive 2006/112/CE relative au système commun de taxe sur la valeur ajoutée en ce qui concerne les règles de facturation[4],

– vu les arrêts de la Cour de justice de l'Union européenne sur Google (arrêt du 23 mars 2010 dans les affaires jointes C-236/08 à C-238/08) et sur BergSpechte (arrêt du 25 mars 2010 dans l'affaire C-278/08), qui définissent "l'internaute normalement informé et raisonnablement attentif" comme étant l'internaute standard,

– vu la directive 2010/13/UE du Parlement européen et du Conseil du 10 mars 2010 visant à la coordination de certaines dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres relatives à la fourniture de services de médias audiovisuels[5] (directive "Services de médias audiovisuels"),

– vu la communication de la Commission du 3 mars 2010 intitulée "Europe 2020: une stratégie pour une croissance intelligente, durable et inclusive" (COM(2010)2020),

---

[1] JO C 131 E du 8.5.2013, p. 9.
[2] JO C 169 E du 15.6.2012, p. 58.
[3] JO C 50 E du 21.2.2012, p. 1.
[4] JO L 189 du 22.7.2010, p. 1.
[5] JO L 95 du 15.4.2010, p. 1.

– vu le rapport Monti du 9 mai 2010 intitulé "Une nouvelle stratégie pour le marché unique",

– vu le rapport analytique sur les attitudes envers les ventes transfrontalières et la protection des consommateurs, publié par la Commission en mars 2010 dans l'Eurobaromètre Flash n° 282,

– vu l'étude intitulée "Évaluation par visites mystères du commerce électronique transfrontalier au sein de l'UE", qui a été réalisée par YouGovPsychonomics, à la demande de la direction générale de la santé et des consommateurs de la Commission, et publiée le 20 octobre 2009,

– vu la communication de la Commission du 2 juillet 2009 sur l'application de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs (COM(2009)0330),

– vu le rapport de la Commission du 2 juillet 2009 sur l'application du règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs ("règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs") (COM(2009)0336),

– vu sa résolution du 13 janvier 2009 sur la transposition, la mise en œuvre et l'application de la directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et de la directive 2006/114/CE en matière de publicité trompeuse et de publicité comparative[1],

– vu la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données[2],

– vu l'article 48 de son règlement intérieur,

– vu l'article 110, paragraphe 2, de son règlement,

A. considérant qu'il est crucial de déployer pleinement le potentiel du marché unique du numérique pour faire de l'Union une économie fondée sur la connaissance, plus compétitive et dynamique, au bénéfice tant des citoyens que des entreprises; que l'Union doit désormais agir pour conserver sa légère avance compétitive globale, notamment dans les secteurs à forte croissance tels que l'industrie des plateformes de l'internet ou des logiciels d'application;

B. considérant que la connectivité ubiquitaire, reposant sur un accès non limité aux réseaux à haut débit de l'internet, l'accès égal et universel aux services par l'internet pour tous les citoyens et la disponibilité dans le spectre électromagnétique pour les services sans fil à haut débit constituent une condition préalable, qui est essentielle pour le développement du marché unique du numérique; que l'évolution des nouvelles techniques, comme les

[1] JO C 46 E du 24.2.2010, p. 26.
[2] JO L 281 du 23.11.1995, p. 31.

appareils et applications mobiles ou les nouvelles générations de normes pour les communications mobiles, requiert des réseaux d'infrastructure fiables et rapides afin que citoyens et entreprises y trouvent leurs profits;

C. considérant que les applications pour les données en masse sont d'une importance croissante pour la compétitivité de l'économie de l'Union, avec des attentes en 2016, en chiffres d'affaires, de 16 milliards d'euros et, en création d'emplois, de 4,4 millions de postes;

D. considérant que l'informatique en nuage a un très grand potentiel économique, social et culturel grâce aux économies sur les coûts, au partage de contenus et d'informations, à l'amélioration de la compétitivité, de l'accès à l'information, de l'innovation et de la création d'emplois qu'elle permet d'espérer; que, dans ce contexte, il est particulièrement important de créer des services d'administration en ligne sans solution de continuité, accessibles depuis une multiplicité d'appareils;

E. considérant que l'économie de l'Union connaît un changement structurel d'importance, qui affecte sa compétitivité globale et ses marchés du travail; que l'examen annuel de la croissance pour 2013 appelle à agir résolument pour favoriser la création d'emplois; que des marchés du travail inclusifs et dynamiques sont essentiels pour la relance et la compétitivité de l'économie de l'Union;

F. considérant que les médias sociaux, les contenus créés par l'usager, la culture de réutilisation et la collaboration des usagers sont en train de jouer un rôle de plus en plus important dans l'économie numérique; que les consommateurs sont de plus en plus désireux de payer pour un contenu numérique de haute qualité, à caractère professionnel, pourvu que le prix en reste modique et qu'il soit accessible depuis une multiplicité d'appareils et transférable d'un pays à l'autre;

G. considérant que l'accès aux contenus à un prix modique, par des moyens de paiement sûr et fiables, devrait accroître la confiance des consommateurs quand ils abordent les services transfrontaliers;

H. considérant que les entreprises de taille petite ou moyenne (PME) représentent 99 % du nombre total d'entreprises dans l'Union et comptent pour 85 % de l'emploi; que les PME sont donc la force motrice de l'économie européenne, en assumant la première responsabilité dans la création de richesses, l'emploi et la croissance, ainsi que dans l'innovation, la recherche et le développement;

I. considérant que les citoyens de l'Union ont un rôle essentiel à jouer en tant que consommateurs dans la réalisation des objectifs de la stratégie Europe 2020 pour une croissance intelligente, durable et inclusive et qu'il convient dès lors de reconnaître le rôle des consommateurs dans la politique économique de l'Union; qu'il est nécessaire de tenir balance égale, en stimulant la compétitivité des entreprises de l'Union tout en protégeant, dans le même temps, les intérêts des consommateurs;

J. considérant que la fragmentation du marché unique numérique limite le choix des consommateurs; qu'il convient de favoriser la confiance des consommateurs, d'améliorer leur sécurité face au marché et de leur permettre de mieux connaître leurs droits, avec une

attention particulière pour les autres consommateurs en situation de vulnérabilité; qu'il y a lieu de renforcer la protection des consommateurs de l'Union vis-à-vis des produits et des services susceptibles de nuire à leur santé ou à leur sécurité;

K. considérant que l'examen par la Commission dans l'ensemble de l'Union des sites web vendant un contenu numérique, tel que des jeux, des vidéos ou des fichiers musicaux, montre que plus des trois quarts de ces sites ne semblent pas obéir aux règles de protection des consommateurs; que, pour la première fois, la directive "droits des consommateurs" (directive 2011/83/UE) prévoit des dispositions spécifiques pour les contenus numériques; qu'il convient d'encourager la Commission à poursuivre l'insertion de telles dispositions lors de la révision de la législation de l'Union en matière de protection des consommateurs ou si elle propose une nouvelle législation en ce domaine;

L. considérant que 15 % de la population de l'Union en âge de travailler (80 millions de personnes) ont des limitations fonctionnelles ou des handicaps; que le nombre des sites web fournissant des services d'administration en ligne et des sites du secteur public connaît une croissance rapide; que le marché européen des produits et services associés à l'accessibilité du web est estimé à 2 milliards d'euros; qu'il reste très fragmenté et sous-développé, au détriment non seulement des consommateurs potentiels mais aussi de l'économie générale;

M. considérant que les consommateurs ne forment pas un groupe homogène, puisqu'il existe de grandes variations dans l'alphabétisation numérique, la connaissance des droits des consommateurs, l'assertivité ou la volonté de recours; qu'il faut aussi tenir compte de la non-discrimination et de l'accessibilité en vue de réduire le fossé numérique;

Dégager pleinement le potentiel du marché unique du numérique

1. souligne que l'exploitation du marché unique grâce à la directive "services" et au marché unique du numérique pourrait accroître de 800 milliards d'euros[1] le produit de l'économie européenne, soit de presque 4 200 euros par ménage[2]; invite les États membres et la Commission à faire du développement du marché unique du numérique une priorité politique absolue et à élaborer une approche d'ensemble ainsi qu'une stratégie ambitieuse embrassant des initiatives à la fois législatives et politiques dans le but de prendre en compte les nouveaux développements puis les développements futurs, en faisant du marché unique du numérique une réalité de terrain; souligne qu'il y faudra une volonté politique, un esprit de décision, le respect des priorités et un financement public aux échelons européen, national et local; met en particulier l'accent sur l'idée qu'une forte impulsion directrice de la part des institutions européennes et une claire réappropriation politique de la part des États membres sont nécessaires pour mettre pleinement et effectivement en œuvre les directives et règlements relatifs au marché unique et réprimer les manquements à leurs dispositions;

[1] Direction de l'innovation et des compétences dans les affaires du Royaume-Uni, *Economics Paper Nº 11*: "The economic consequences for the UK and the EU of completing the Single Market", février 2011.
[2] Direction de l'innovation et des compétences dans les affaires du Royaume-Uni, *Economics Paper Nº 11*: "The economic consequences for the UK and the EU of completing the Single Market", février 2011, et chiffres d'Eurostat sur le PIB de l'Union européenne en 2010 et le nombre de ménages en Europe.

2. invite la Commission à renverser, d'urgence, les obstacles qui s'opposent encore au marché unique du numérique, notamment en simplifiant l'encadrement juridique de la TVA, en assurant un accès paneuropéen à un mode sûr de paiement en ligne, la facturation en ligne et des services de livraison, ainsi qu'en examinant les droits de propriété intellectuelle de façon à favoriser un accès légal aux contenus numériques dans toute l'Union; souligne qu'il importe d'établir des règles égales pour la libre circulation des marchandises et des services, tant physiquement que numériquement;

3. invite la Commission et les États membres à renforcer la gouvernance du marché unique du numérique, en veillant à la neutralité de l'internet et à un recours efficace et intelligent aux TIC en vue d'alléger la charge administrative qui pèse sur les citoyens et les entreprises; invite la Commission à renforcer les outils actuels de gouvernance et à présenter une approche cohérente en vue de promouvoir leur usage, y compris celui du système d'information du marché intérieur (IMI), du réseau de résolution des problèmes dans le marché intérieur (Solvit), de "L'Europe vous conseille" et des centres de services intégrés (PSC) mis en place en vertu de la directive "services";

4. souligne l'importance d'une stratégie européenne en matière d'informatique en nuage, vu le potentiel de ce concept en termes de compétitivité, de croissance et de création d'emplois dans l'Union; souligne que l'informatique en nuage, grâce à des coûts d'accès et des besoins en infrastructures minimes, représente, pour le secteur européen des technologies de l'information, et en particulier pour les PME, une opportunité de se développer et de devenir leader dans des domaines tels que la sous-traitance, les nouveaux services numériques et les centres de données;

5. reconnaît que les "données en masse" et la connaissance sont le carburant de l'économie future de l'Union; salue dans le paquet proposé pour la protection des données un moyen d'accroître la confiance et la transparence; insiste sur la nécessité de garder à l'esprit les défis que lance la mondialisation et le recours aux techniques nouvelles, ainsi que sur l'importance qui s'attache à la modernisation du régime européen de protection des données qui renforce les droits des citoyens en faisant de l'Union un avant-coureur et un pionnier dans le champ de la protection des données, en animant le marché intérieur et en établissant des conditions égales de concurrence pour toutes les entreprises actives dans l'Union;

6. insiste sur la nécessité d'encourager des services d'administration en ligne de grande qualité et nouveaux en adoptant des solutions techniques novatrices telles que la passation électronique de marchés, en facilitant ainsi la livraison fluide d'informations et de services; met en lumière l'intérêt du projet de règlement proposé par la Commission sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques pour sa contribution au marché unique du numérique en créant les bonnes conditions d'une reconnaissance mutuelle par delà les frontières des facilitateurs-clés, par exemple par indentification électronique, documents électroniques, signature électronique et services de livraison électronique et de l'interopérabilité des services d'administration en ligne dans toute l'Union;

7. estime qu'il faut encore des efforts pour ce qui a trait à la réutilisation des informations du secteur public et à la promotion de l'administration en ligne;

8. souligne qu'il importe de stimuler l'innovation et d'investir dans les compétences en informatique; éclaire le rôle vital des PME pour résorber le chômage, en particulier dans la jeunesse; plaide pour un meilleur accès aux financements grâce à des programmes comme Horizon 2020 ou le programme pour la compétitivité des entreprises et les petites et moyennes entreprises (COSME) et pour le développement de nouveaux vecteurs et garanties de financement; observe en particulier que l'Union a besoin de retrouver son rôle de leader mondial dans les domaines de la technologie mobile et des appareils intelligents;

9. souligne qu'il faut encourager des investissements de grande envergure dans les réseaux fixes et mobiles afin de mettre l'Union à l'avant-garde de l'évolution mondiale des technologies, en aidant citoyens et entreprises à profiter pleinement des chances qu'offre la révolution numérique;

10. regrette profondément que de nombreux États membres n'aient pas respecté le délai du 1er janvier 2013 pour allouer aux services sans fil à haut débit le "dividende numérique" qui a libéré la bande des 800 MHz, conformément aux programmes en matière de politique du spectre radioélectrique; souligne que ce retard a gêné le déploiement des réseaux de quatrième génération dans l'Union; invite donc les États membres à prendre toutes les mesures propres à garantir que la bande des 800 MHz soit attribuée aux services mobiles à haut débit et la Commission à user de tous ses pouvoir pour garantir une prompte mise en œuvre;

11. se réjouit de l'intention de la Commission de présenter un nouveau paquet "télécoms" pour remédier à la fragmentation du marché dans ce secteur, y compris des mesures pour supprimer les tarifs d'itinérance à l'avenir; insiste sur le besoin de prendre une approche anticipatrice à l'égard des frais d'itinérance afin de créer un véritable marché unique du numérique qui inclut aussi l'utilisation des appareils mobiles;

Investir dans le capital humain – remédier à la pénurie de compétences

12. relève avec préoccupation la baisse du taux d'emploi dans l'Union européenne; demande que l'accent soit mis davantage sur les politiques de création d'emplois dans les domaines qui présentent un fort potentiel de croissance, comme l'économie verte, les services de santé et le secteur de l'informatique; estime que l'instauration d'un marché unique du numérique peut aider à combler les disparités entre les États membres et les régions sous les aspects de l'emploi, de l'insertion sociale et de la lutte contre la pauvreté;

13. souligne que le marché unique du numérique devrait aider les gens à rester actifs et en bonne santé au travail à mesure qu'ils vieillissent, tout en permettant un meilleur équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée; fait observer que les outils informatiques peuvent aussi contribuer à la mise en place de systèmes sanitaires performants et durables;

14. mesure que le marché européen du travail subit de profonds changements et que les emplois de demain appellent des compétences nouvelles; demande aux États membres de consentir les investissements nécessaires dans le capital humain et la création d'emplois viables, notamment en faisant un bon usage des fonds de l'Union européenne, en particulier du Fonds social européen; invite la Commission et les États membres à accorder, dans l'initiative phare "Des compétences nouvelles pour des emplois nouveaux", la priorité au développement de la culture et des compétences numériques;

15. souligne la nécessité d'améliorer l'éducation aux médias et à la culture numérique, en particulier chez les enfants et les mineurs, afin d'instaurer un véritable marché unique du numérique et d'exploiter le potentiel de croissance de ce secteur dynamique; met l'accent, en particulier, sur l'importance de remédier à la pénurie prévisible de professionnels dans le secteur informatique; se félicite de la "grande coalition en faveur de l'emploi dans le secteur numérique" et estime qu'il convient d'adapter les formations informatiques aux besoins des entreprises;

16. souligne la nécessité de promouvoir davantage l'utilisation du portail européen sur la mobilité de l'emploi (EURES); est favorable à l'utilisation d'EURES par les États membres, tant pour accompagner les travailleurs et les demandeurs d'emploi dans l'exercice de leur droit à la libre circulation que pour favoriser l'emploi, et plus particulièrement le placement et la réponse aux besoins des employeurs, afin de concourir efficacement à la reprise de l'activité et à la croissance à long terme;

Fiabilité, sécurité et confiance des consommateurs

17. se félicite de l'adoption du code des droits en ligne dans l'Union européenne; invite la Commission et les États membres à diffuser largement ce code afin qu'il produise l'effet souhaité;

18. souligne que le développement de plus en plus rapide du commerce électronique est essentiel pour les consommateurs, car il leur offre un choix plus large, en particulier aux citoyens qui résident dans des régions éloignées les moins accessibles et aux personnes à mobilité réduite, qui seraient sinon privées de l'accès à une large gamme de biens et de services;

19. souligne l'importance de garantir un accès complet des consommateurs au marché unique du numérique, quel que soit le lieu de leur résidence ou leur nationalité; demande à la Commission de prendre des mesures pour lutter contre les inégalités de traitement que subissent les consommateurs à l'intérieur du marché unique sous l'effet des restrictions transfrontalières auxquelles se livrent actuellement les entreprises pratiquant la vente à distance;

20. souligne que la confiance du consommateur est indispensable au commerce en ligne, qu'il soit national ou transfrontalier; souligne la nécessité de garantir la qualité, la sûreté, la traçabilité et l'authenticité des produits, de contrer les pratiques criminelles ou déloyales et de respecter la législation régissant la protection des données à caractère personnel;

21. souligne la fonction qu'exerce le marché unique du numérique dans la création d'un marché unique des biens et des services sûr et performant; souligne, à cet égard, l'importance d'encourager la mise en place de systèmes de gestion des risques efficaces et coordonnés dans le cadre des propositions relatives à la sécurité générale des produits et à la surveillance du marché;

22. souligne l'importance de mettre rapidement en œuvre les dispositions de la directive sur le règlement des litiges en ligne, de sorte que les consommateurs puissent aisément disposer de moyens efficaces de résolution des problèmes en ligne; invite la Commission à œuvrer pour garantir un financement approprié de la plate-forme de règlement des litiges en ligne;

23. souligne l'importance de labels de confiance pour le bon fonctionnement du marché unique du numérique des points de vue des entreprises comme des consommateurs; demande l'adoption, sur la base de normes de qualité élevées, d'une norme européenne de service appliquée aux labels de confiance en appui à la consolidation du marché de l'Union européenne en ce domaine;

24. prie la Commission d'adopter des lignes directrices de l'Union européenne relatives aux normes minimales applicables aux sites Web de comparaison, qui s'articulent autour des principes fondamentaux de transparence, d'impartialité, de qualité de l'information, de voies effectives de recours, d'exhaustivité et de facilité d'utilisation; suggère que ces lignes directrices soient accompagnées d'un régime d'accréditation à l'échelle de l'Union, ainsi que de mesures efficaces de surveillance et de contrôle de l'application;

25. souhaite que la Commission étudie en profondeur, lors de la révision de la directive sur les voyages à forfait, l'incidence du commerce en ligne et des marchés numériques sur le comportement des consommateurs dans le secteur du tourisme de l'Union européenne et intensifie ses efforts afin que soit améliorés la qualité, le contenu et la fiabilité des informations fournies aux touristes;

26. tient à ce que les passagers puissent différencier aisément, dans les systèmes informatisés de réservation, les frais d'exploitation non facultatifs compris dans les tarifs et les éléments optionnels réservables, de sorte que la composition des prix soit plus transparente lorsque les passagers réservent des billets par l'Internet;

27. invite la Commission à contrôler étroitement que les principales dispositions de la directive relative aux pratiques commerciales déloyales sont mises en œuvre et appliquées rigoureusement, sous l'angle de la modernisation des règles concernant la lutte contre les pratiques commerciales déloyales, y compris en ligne, notamment le risque d'abus de pouvoir de marché dans des domaines tels que la publicité comportementale, la tarification personnalisée et les services de recherche sur l'Internet, de même qu'à exercer à cette fin tous les pouvoirs qui lui sont conférés; se félicite de la publication par la Commission de la communication intitulée "Protéger les entreprises contre les pratiques commerciales trompeuses et garantir l'application efficace des règles: révision de la directive 2006/114/CE en matière de publicité trompeuse et de publicité comparative (COM(2012)0702);

28. prie instamment la Commission de traiter le problème des conditions déloyales dans les contrats de transport aérien, d'assurer une surveillance plus stricte des sites Web et de notifier aux autorités nationales de police et justice les cas de mauvaise application des règles en vigueur;

29. invite la Commission à mettre au point des formulaires électroniques standardisés permettant aux passagers de déposer plainte au sujet de tous les modes de transport et de favoriser l'adoption de lignes directrices pour une instruction de ces plaintes à brève échéance dans le cadre de procédures simplifiées;

30. souligne la nécessité d'œuvrer à l'instauration de services informatiques "en nuages" qui soient fiables; demande l'adoption de contrats types précis et transparents, qui traitent de questions telles que la préservation des données après la cessation d'un contrat, la

divulgation et l'intégrité des données, la localisation et le transfert des données, la propriété des données ainsi que la responsabilité directe ou indirecte;

31. souligne que l'utilisation de services informatiques "en nuages" suscite de très nombreuses questions et difficultés juridiques, notamment la difficulté de déterminer le droit applicable, les questions du respect de la législation et de la responsabilité, les garanties de protection des données (notamment le droit à la protection de la vie privée), la portabilité des données et le contrôle du respect du droit d'auteur et des autres droits de la propriété intellectuelle; juge indispensable que les conséquences de la mise en place de services informatiques "en nuages" soient clairement énoncées et prévisibles dans tous les domaines concernés du droit;

32. souligne l'importance primordiale de l'application effective des droits des consommateurs dans les transactions en ligne; relève que les "balayages" de l'Union coordonnés par la Commission et effectués simultanément par les autorités nationales compétentes apparaissent comme un précieux outil pour le contrôle de l'application dans les États membres de la législation régissant actuellement le marché intérieur au travers d'actions communes, et invite la Commission à agir en faveur d'une utilisation accrue des "balayages" de l'Union et à envisager une coordination de ces mesures dans d'autres champs, y compris hors ligne; demande à la Commission de renforcer le réseau de coopération pour la protection des consommateurs;

33. souligne que des services de livraison accessibles, abordables et de qualité sont un aspect essentiel de l'achat de biens en ligne et que le meilleur moyen de les encourager est l'exercice d'une concurrence libre et loyale; constate toutefois que de nombreux consommateurs hésitent à acheter en ligne, notamment à l'échelle transfrontalière, en raison des incertitudes qui pèsent sur la livraison finale, les coûts ou la fiabilité; salue, par conséquent, le lancement par la Commission d'une consultation publique destinée à déterminer les éventuelles déficiences et à définir des mesures propres à y remédier selon des modalités qui permettront aux entreprises et aux consommateurs de profiter pleinement du marché unique du numérique;

34. invite la Commission à présenter une proposition révisée de directive relative aux services de paiement et une proposition législative sur les commissions interbancaires multilatérales en vue de progresser sur la voie de la standardisation et de l'interopérabilité dans les paiements par carte, les paiements par Internet et les paiements mobiles dans l'Union européenne et de remédier au problème du manque de transparence et du caractère excessif des frais afférents aux opérations de paiement;

35. souligne qu'un haut niveau de sécurité des réseaux et des informations est indispensable pour le bon fonctionnement du marché unique et la confiance des consommateurs dans le marché unique du numérique; relève l'existence de disparités dans le développement des compétences et des capacités informatiques face aux menaces et aux attaques, ainsi que l'absence d'une démarche harmonisée à l'égard de la cybersécurité au sein de l'Union; demande que soient déployés des efforts concertés et une coopération plus étroite étant donné le caractère planétaire de l'Internet et le degré élevé d'interconnexion des réseaux et des systèmes d'information sur tout le territoire de l'Union;

36. souligne que l'accessibilité des sites Web des organismes publics est un volet important de

la stratégie numérique aux fins de la lutte contre les discriminations et de la création d'activités pour les entreprises; demande à la Commission d'adopter une démarche plus ambitieuse dans les négociations en cours sur ce thème et de présenter enfin la proposition législative attendue sous la forme d'une loi européenne sur l'accessibilité qui ne serait pas applicable uniquement au secteur public;

Créer un environnement économique favorable

37. souligne l'importance de créer un climat général favorable aux entreprises dans le domaine numérique; estime qu'il y a lieu de simplifier le cadre juridique de la TVA et de prévenir les cas de double imposition; appelle les États membres à mettre en œuvre sans tarder d'ici à 2015 les miniguichets prévus pour les services de télécommunications, les services de télévision et les services électroniques; invite la Commission à étendre dans les plus brefs délais le champ des guichets uniques à d'autres biens et services;

38. demande à la Commission de préciser les conditions d'application de l'article 20, paragraphe 2 de la directive sur les services, qui traite des discriminations envers les consommateurs de l'Union européenne à raison de leur lieu de résidence ou de leur nationalité, notamment les types de pratiques commerciales qu'il y ait lieu de considérer comme des discriminations injustifiées au titre de la directive; souligne la nécessité de lutter contre les obstacles sous-jacents, en particulier la persistance d'une fragmentation des dispositions légales et les incertitudes juridiques qui en découlent pour l'applicabilité de la législation relative aux droits des consommateurs, lesquelles entravent le développement des activités des entreprises sur le marché unique du numérique;

39. estime que la proposition relative à un droit commun européen de la vente est une initiative novatrice d'une importance primordiale pour les consommateurs et les entreprises sur le marché intérieur; est d'avis qu'un cadre réglementaire facultatif de l'Union européenne serait particulièrement profitable à un secteur de l'Internet en croissance rapide; estime que cette proposition présente aussi un potentiel intéressant pour les services informatiques "en nuages" et le contenu numérique;

40. invite la Commission à poursuivre les travaux visant à adapter le cadre offert par le droit des contrats aux nouveaux défis que présente le marché unique du numérique; juge particulièrement importante, à cet égard, la réflexion parallèle sur la mise à la disposition des entreprises et des consommateurs de conditions contractuelles types prêtes à l'emploi;

41. invite la Commission à analyser en profondeur l'état de la concurrence sur le marché unique du numérique et à engager rapidement des actions contre tout abus de position dominante; souligne, en particulier, la nécessité de contrôler la bonne application des lignes directrices sur les accords de distribution sélective et de s'assurer qu'elles demeurent adaptées au contexte numérique;

42. appelle la Commission à faciliter l'accès au capital-risque et aux groupes d'entreprises informatiques afin de promouvoir les projets innovants au stade précommercial et à favoriser les innovations à un stade précoce sur les marchés des services informatiques; souligne le potentiel que recèlent les partenariats public-privé et la nouvelle réglementation à venir sur la passation des marchés publics pour la mise en place des partenariats d'innovation; souhaite l'adoption à brève échéance des outils de passation des

marchés publics en ligne pour que soient mises à profit les prochaines réformes dans le domaine de la passation des marchés publics;

43. souligne l'importance de la neutralité de l'Internet et estime que l'absence d'une législation assurant cette neutralité compromet la liberté d'accès des PME de l'Union européenne au marché dans le secteur informatique; invite la Commission à prendre toutes les mesures nécessaires pour remédier à cette situation; demande à la Commission de présenter dans les plus brefs délais une proposition législative visant à réduire les frais de téléphonie mobile en itinérance à l'intérieur de l'Union européenne;

Des offres légales attractives de contenu numérique

44. engage la Commission à poursuivre ses efforts dans le domaine du droit de la propriété intellectuelle en vue de l'instauration d'un cadre moderne du droit d'auteur adapté au marché unique du numérique; invite la Commission à prendre les mesures utiles pour stimuler le développement d'un contenu numérique qui soit accessible en tout point du marché unique du numérique; souligne qu'un régime révisé des droits de propriété intellectuelle devrait être fondé sur l'encouragement de l'innovation, de nouveaux modèles de services et des contenus collaboratifs produits par les utilisateurs, en sorte de favoriser le développement d'un marché compétitif des services informatiques dans l'Union européenne tout en assurant la protection et la juste rémunération des titulaires de droits;

45. observe que l'Union a déjà progressé quelque peu dans la réduction de l'incidence de la territorialité des droits d'auteur, notamment au travers de la proposition de directive sur la gestion collective des droits et la création de licences multiterritoriales dans le secteur de la musique en ligne, présentée par la Commission et actuellement examinée par le législateur; juge indispensable de parvenir à une plus grande transparence, une meilleure gouvernance et une responsabilisation accrue des sociétés de gestion collective des droits; estime que la directive proposée est de nature à favoriser l'octroi de licences multiterritoriales et à faciliter la concession de droits aux fins de l'utilisation en ligne;

46. souligne que tous les acteurs concernés de la société devraient pouvoir participer au dialogue que la Commission a engagé au sujet des "licences pour l'Europe" et de la révision du cadre juridique des droits de propriété intellectuelle; invite la Commission à prendre toutes les mesures propres à garantir que les organisations de la société civile et les associations de défense des droits des consommateurs soient dûment représentées; demande à la Commission de présenter en 2014 une ambitieuse réponse stratégique comportant, d'une part, des solutions pratiques pour le marché et, d'autre part, des dispositions politiques et, au besoin, législatives; prie et la Commission de tenir le Parlement informé de l'issue de cette procédure;

47. demande à Commission de présenter des mesures visant à favoriser la circulation transfrontalière et la portabilité des contenus audiovisuels, notamment sur les plates-formes de vidéo à la demande; invite la Commission et les États membres à proposer des mesures destinées à soutenir l'industrie audiovisuelle de l'Union européenne de sorte que puissent être surmontés les obstacles actuels à l'accès au marché unique du numérique dans ce secteur; estime que ces mesures devraient tendre à la création d'une plus forte demande par les consommateurs de films européens non nationaux, à faciliter la distribution transfrontalière, notamment au moyen d'aides au sous-titrage et au doublage

des œuvres audiovisuelles, et à réduire les coûts de transaction afférents à la gestion des droits;

48. juge indispensable de rendre les services de contenus culturels et créatifs, notamment les œuvres audiovisuelles et les nouvelles plates-formes de diffusion transnationale de contenus, plus accessibles sur tout le territoire de l'Union, en particulier pour les personnes âgées et les handicapés, de manière à favoriser la participation à la vie sociale et culturelle de l'Union;

49. souligne l'importance des services ou plates-formes de l'Union européenne et d'autres entités pour encourager la numérisation du patrimoine et des contenus culturels de l'Union, ainsi que l'accès en ligne aux œuvres en question;

50. se félicite de la croissance en Europe du marché du livre électronique et estime que ce dernier est porteur d'avantages significatifs pour les consommateurs et les entreprises; juge important que les consommateurs ne se heurtent pas à des obstacles lorsqu'ils souhaitent acquérir des livres électroniques sur des plates-formes et par des dispositifs hors des frontières territoriales; juge important d'assurer l'interopérabilité entre les différents dispositifs et systèmes d'acquisition de livres électroniques;

51. invite la Commission à présenter une proposition visant à aligner les taux de TVA applicables aux biens et aux services de nature similaire; demande, eu égard au passage en 2015 au principe du "pays de résidence du consommateur", l'adoption d'une définition dynamique à l'échelle de l'Union européenne du "livre électronique" pour que soit obtenue la sécurité juridique voulue;

52. invite la Commission à présenter une proposition visant à garantir l'application équitable des taux de TVA aux contenus créatifs, culturels, scientifiques et éducatifs, quel que soit le mode d'accès choisi par l'utilisateur; estime que les taux réduits de TVA auxquels sont soumis les contenus distribués physiquement devraient valoir aussi pour leurs équivalents numériques, de manière à accroître l'attrait des plates-formes numériques et à encourager les services de contenus innovants et les nouvelles modalités de l'accès des utilisateurs aux contenus en ligne;

53. se félicite l'intention de la Commission de présenter une proposition concrète visant à préciser le mode de fonctionnement des procédures de notification et action, à fournir des éclaircissements sur la façon de les interpréter et à livrer des conseils en la matière;

Vers des services de mobilité intelligents et interopérables dans l'Union européenne

54. demande le déploiement des systèmes de mobilité intelligente développés grâce à des recherches financées par l'Union européenne, par exemple le futur système de gestion du trafic aérien (SESAR), les systèmes européens de gestion du trafic ferroviaire (ERTMS) et d'information ferroviaire, les systèmes de surveillance maritime (SafeSeaNet), les services d'information fluviale (SIF), le système de transport intelligent (STI) et les solutions interopérables interconnectées pour les systèmes de gestion de transport multimodal de prochaine génération;

55. souligne que les outils électroniques doivent être largement déployés au sein du réseau des

RTE-T afin de simplifier les procédures administratives, de permettre un suivi des marchandises et d'optimiser les horaires et les flux de trafic;

La dimension internationale du marché unique du numérique

56. estime qu'il convient d'intensifier la coopération mondiale pour préserver et moderniser à l'avenir les droits de propriété intellectuelle, démarche primordiale pour l'innovation, la création d'emplois et l'ouverture du commerce mondial;

57. salue les récentes initiatives de la Commission, mais souligne qu'il importe d'achever le cadre réglementaire visant à faire respecter le droit d'auteur dans l'environnement numérique, qui doit être adapté aux exigences d'aujourd'hui, de sorte que des accords puissent être conclus avec nos partenaires commerciaux sur la base d'une législation européenne moderne;

58. relève que le commerce électronique s'est développé en dehors des cadres réglementaires traditionnels et standards applicables au commerce; souligne l'importance d'une coopération internationale renforcée au sein de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) et de l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI) pour protéger et développer le marché mondial du numérique; demande la révision et la mise à jour de l'accord actuel sur les technologies de l'information (ATI) au sein de l'OMC et souhaite que l'Union européenne examine la possibilité d'un accord international sur l'économie numérique (IDEA);

59. estime que la limitation de l'accès des entreprises européennes aux marchés du numérique et aux consommateurs en ligne, entre autres par la censure d'État ou l'accès restreint aux marchés pour les prestataires européens de services en ligne dans les pays tiers, constitue une barrière commerciale; demande à la Commission et au Conseil d'inclure un mécanisme de sauvegarde dans tous les futurs accords commerciaux, en particulier ceux qui prévoient des dispositions affectant les services en ligne et les communautés d'utilisateurs en ligne qui partagent de l'information, afin de garantir que les entreprises européennes du domaine des TIC ne se voient pas imposer par des tiers de limiter l'accès aux sites Web, de supprimer des contenus produits par les utilisateurs ou de communiquer des données à caractère personnel, telles que les adresses IP personnelles, et d'enfreindre ainsi les droits et les libertés fondamentaux; demande, en outre, au Conseil et à la Commission d'élaborer une stratégie pour faire face aux mesures des pays tiers qui restreignent l'accès des entreprises de l'Union européenne aux marchés mondiaux en ligne;

60. charge son Président de transmettre la présente résolution au Conseil et à la Commission.