



PARLEMENT EUROPÉEN

2014 - 2019

Document de séance

24.11.2014

B8-0286/2014

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

déposée à la suite d'une déclaration de la Commission

conformément à l'article 123, paragraphe 2, du règlement

sur le renforcement des droits des consommateurs au sein du marché unique numérique
(2014/2973(RSP))

Andreas Schwab, Róza Gräfin von Thun und Hohenstein, Burkhard Balz, Krišjānis Kariņš, Michal Boni, Sabine Verheyen, Ivo Belet, Davor Ivo Stier, Ildikó Gáll-Pelcz, Siegfried Mureşan, Tomáš Zdechovský, Michaela Šojdrová, Stanislav Polčák, Jiří Pospíšil, Lara Comi
au nom du groupe PPE

RE\1041416FR.doc

PE539.009v01-00

FR

Union dans la diversité

FR

B8-0286/2014

**Résolution du Parlement européen sur le renforcement des droits des consommateurs au sein du marché unique numérique
(2014/2973(RSP))**

Le Parlement européen,

- vu l'article 3, paragraphe 3, et l'article 6 du traité sur l'Union européenne,
- vu les articles 9, 10, 12, 14, 16 et 26, l'article 114, paragraphe 3, ainsi que l'article 169, paragraphe 1, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,
- vu la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, notamment ses articles 8, 11, 21 et 38,
- vu la procédure de codécision 2013/0309(COD) sur une proposition de règlement établissant des mesures relatives au marché unique européen des communications électroniques et visant à faire de l'Europe un continent connecté (COM(2013)0627),
- vu le document de travail des services de la Commission du 23 avril 2013 intitulé "E-commerce Action plan 2012-2015 – State of play 2013"(SWD(2013)0153),
- vu l'édition 26 du tableau d'affichage du marché intérieur de la Commission du 18 février 2013,
- vu les rapports de la Commission de 2014 sur le tableau de bord de la stratégie numérique,
- 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 11 juin 2013 sur un nouvel agenda pour la politique européenne des consommateurs¹,
- vu sa résolution du 4 février 2014 sur l'application de la directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales²,
- vu sa résolution du 10 décembre 2013 sur l'exploitation du potentiel de l'informatique en nuage en Europe³,
- vu sa résolution du 4 juillet 2013 sur l'achèvement du marché unique numérique⁴,
- vu sa résolution du 11 décembre 2012 sur l'achèvement du marché unique numérique¹,

¹ Textes adoptés de cette date, P7_TA(2013)0239.

² Textes adoptés de cette date, P7_TA(2014)0063.

³ Textes adoptés de cette date, P7_TA(2013)0535.

⁴ Textes adoptés de cette date, P7_TA(2013)0327.

- vu sa résolution du 22 mai 2012 concernant une stratégie de renforcement des droits des consommateurs vulnérables²,
 - vu sa résolution du 20 avril 2012 sur un marché unique du numérique concurrentiel – l'administration en ligne comme fer de lance³,
 - vu sa résolution du 15 novembre 2011 sur la nouvelle stratégie pour la politique des consommateurs⁴,
 - vu l'étude publiée en 2013 par son département thématique A intitulée "How to build a ubiquitous EU digital society",
 - vu l'étude publiée en 2013 par son département thématique A intitulée "Entertainment x.0 to Boost Broadband Deployment",
 - vu l'article 123, paragraphe 2, de son règlement,
- A. considérant que le marché unique numérique constitue l'un des domaines de progression qui, tout en présentant des défis, offre la perspective de gains d'efficacité considérables, pouvant s'élever à 260 milliards d'euros par an, et qui pourrait ainsi aider l'Europe à sortir de la crise;
- B. considérant que le marché unique numérique compte parmi les secteurs les plus innovants de l'économie et que, dès lors, il joue un rôle majeur dans la compétitivité de l'économie européenne et contribue à la croissance économique grâce au développement du commerce en ligne, tout en facilitant également le respect des règles administratives et financières par les entreprises et en offrant aux consommateurs un choix plus large de biens et de services;
- C. considérant que le marché unique numérique offre non seulement des avantages économiques mais qu'il a également des répercussions profondes sur la vie politique, sociale et culturelle que mènent au quotidien les consommateurs et les citoyens de l'Union;
- D. considérant qu'un marché unique numérique compétitif ne peut exister sans des réseaux à haut débit et des réseaux de télécommunication rapides et à capacité élevée dans toutes les régions de l'Union, y compris dans les régions reculées;
- E. considérant que la fracture numérique, qui ne cesse de s'aggraver, a une incidence négative directe sur le développement du marché unique numérique, en termes tant d'accès à l'internet que de compétences numériques;
- F. considérant que la protection des données à caractère personnel et de la vie privée et la sécurité des communications électroniques et des réseaux, sont une priorité dans le contexte du marché unique numérique, étant donné qu'il s'agit de conditions préalables

¹ Textes adoptés de cette date, P7_TA(2012)0468.

² JO C 264 E du 13.9.2013, p. 11.

³ JO C 258 E du 7.9.2013, p. 64.

⁴ JO C 153 E du 31.5.2013, p. 25.

- essentielles à son fonctionnement et à l'instauration d'un climat de confiance pour les citoyens et les consommateurs;
- G. considérant que, pour croître et se développer, les marchés en ligne doivent être à la fois souples et favorables aux consommateurs;
- H. considérant que le commerce électronique est un complément important au commerce hors ligne et un vecteur essentiel en termes de choix des consommateurs, de concurrence et d'innovation technologique, contribuant ainsi à la convergence de l'Union européenne vers une économie fondée sur la connaissance;
- I. considérant que la libre concurrence et des conditions égales pour les entreprises, qui favoriseront l'investissement, sont vitales à ce secteur de l'économie puisqu'elles garantiront son développement durable à long terme, et ce au bénéfice des utilisateurs finaux; considérant que la concurrence effective constitue un bon moteur de l'efficacité des investissements et qu'elle peut apporter des avantages aux consommateurs en termes de choix, de prix et de qualité;
- J. considérant que certains domaines du marché unique numérique présentent des points faibles dus à une concentration excessive du marché et à des acteurs dominants;
- K. considérant que le problème de la fragmentation du marché et du manque d'interopérabilité dans l'Union européenne entrave le développement rapide du marché unique numérique;
- L. considérant que les emplois créés par le marché unique numérique sont, globalement, hautement qualifiés et bien rémunérés, et que ce dernier apporte dès lors une contribution importante à la création d'emplois durables et de qualité;
1. invite les États membres et la Commission, par le déploiement d'efforts soutenus visant à mettre en œuvre les règles en vigueur et à les faire appliquer dans le cadre d'une stratégie globale, à éliminer tous les obstacles existants qui freinent le développement d'un marché unique numérique; souligne que ces efforts doivent être au cœur des efforts déployés par l'Union pour créer de la croissance économique et des emplois et renforcer sa compétitivité et sa résilience dans l'économie mondiale;
 2. souligne que toute proposition législative liée au marché unique numérique doit respecter la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, de manière que les droits qui y sont consacrés soient intégralement protégés dans le domaine numérique;
 3. met l'accent sur la nécessité de s'attaquer à la fracture numérique en vue de saisir pleinement le potentiel du marché unique numérique et de garantir l'inclusion de tous les citoyens – quels que soient leur revenu, leur situation sociale, leur situation géographique, leur santé ou leur âge – dans la société à l'ère du numérique;
 4. invite la Commission à veiller à la mise en œuvre rapide du marché unique des services et à la mise en œuvre et à l'application des réglementations telles que la directive relative aux droits des consommateurs, le règlement extrajudiciaire des litiges et le règlement en ligne des litiges, tout en veillant à la réduction de la charge administrative;

5. appelle de ses vœux l'adoption rapide du nouveau train de mesures modernisé sur la protection des données en vue d'assurer un juste équilibre entre, d'une part, un niveau élevé de protection des données à caractère personnel, de sécurité des utilisateurs et de contrôle par les intéressés de leurs données à caractère personnel et, d'autre part, un environnement législatif stable et prévisible dans lequel les entreprises peuvent prospérer dans un marché unique amélioré au bénéfice des utilisateurs finaux, des conditions égales de concurrence favorisant l'investissement et un environnement contribuant à l'attrait de l'Union en tant que destination pour les entreprises; invite la Commission et les États membres à allouer les ressources nécessaires pour lutter contre la cybercriminalité au moyen de mesures législatives et d'une coopération des forces de l'ordre, tant au niveau national qu'au niveau de l'Union;
6. insiste sur la nécessité de garantir des conditions égales aux entreprises actives sur le marché unique numérique de manière à leur permettre de soutenir la concurrence; invite dès lors la Commission à faire appliquer correctement les règles de concurrence de l'Union afin de prévenir une concentration excessive du marché et l'abus de position dominante, et à surveiller la concurrence en ce qui concerne les contenus et les services groupés;
7. relève qu'il convient d'assurer des conditions égales aux entreprises sur le marché unique numérique afin de garantir la vitalité de l'économie numérique au sein de l'Union; souligne qu'une application stricte des règles de concurrence de l'Union au sein du marché unique numérique jouera un rôle déterminant pour la croissance du marché, l'accès et le choix des consommateurs, ainsi que pour la compétitivité à long terme;
8. invite instamment le Conseil à progresser rapidement et à ouvrir des négociations avec le Parlement sur la proposition de règlement établissant des mesures relatives au marché unique européen des communications électroniques et visant à faire de l'Europe un continent connecté, étant donné que ce règlement permettrait concrètement de mettre un terme aux frais d'itinérance à l'intérieur de l'Union, d'apporter davantage de sécurité juridique en ce qui concerne la neutralité du net et de renforcer la protection des consommateurs au sein du marché unique numérique; estime que ce règlement pourrait constituer une avancée cruciale vers la réalisation du marché unique mobile européen;
9. souligne que l'ensemble du trafic internet doit être traité de façon égale, sans discrimination, limitation ni interférence, indépendamment de l'expéditeur, du destinataire, du type, du contenu, de l'appareil, du service ou de l'application;
10. relève que le marché de la recherche en ligne est tout particulièrement important pour assurer des conditions concurrentielles au sein du marché unique numérique, étant donné le potentiel de transformation des moteurs de recherche en filtres et leur possibilité de commercialiser des informations obtenues en vue d'une exploitation secondaire; invite dès lors la Commission à faire appliquer les règles de concurrence de l'Union avec fermeté, en se fondant sur les contributions de tous les acteurs concernés et en tenant compte de l'ensemble de la structure du marché unique numérique afin de prévoir des solutions qui bénéficient réellement aux consommateurs, aux utilisateurs de l'internet et aux entreprises en ligne; demande en outre à la Commission d'envisager de présenter des propositions visant à séparer les moteurs de recherche des autres services

commerciaux comme l'un des éventuels moyens à long terme permettant de réaliser les objectifs précités;

11. souligne que, lors de l'utilisation des moteurs de recherche, le processus de recherche et les résultats devraient être impartiaux, afin de faire en sorte que les recherches internet demeurent non discriminatoires, de garantir davantage de concurrence, d'offrir un choix plus large aux utilisateurs et aux consommateurs et de préserver la diversité des sources d'information; fait donc observer que l'indexation, l'évaluation, la présentation et le classement par les moteurs de recherche doivent être objectifs et transparents, et qu'en ce qui concerne les services interconnectés, les moteurs de recherche doivent garantir une transparence totale lorsqu'ils affichent les résultats des requêtes; invite la Commission à prévenir tout abus dans la commercialisation de services interconnectés par les exploitants des moteurs de recherche;
12. salue l'annonce de l'approfondissement de l'enquête de la Commission sur les pratiques des moteurs de recherche et le marché numérique dans son ensemble;
13. invite la Commission à présenter la réforme du droit d'auteur, attendue de longue date, en particulier en ce qui concerne des mesures qui renforceraient le potentiel du marché unique numérique, notamment en matière d'accès au contenu, de diffusion des connaissances et de modèles viables pour les services transfrontières; estime à cet égard que la révision de la directive 2001/29/CE est fondamentale pour la réforme à venir, qui devrait tenir compte des nouvelles technologies et des comportements des consommateurs et des utilisateurs;
14. souligne qu'il importe d'assurer un cadre efficace et équilibré pour la protection des droits d'auteur et des droits de propriété intellectuelle, qui soit adapté à la réalité de l'économie numérique, tout en protégeant les intérêts des consommateurs et des utilisateurs de l'internet;
15. encourage l'adoption rapide de dispositions internationales facilitant l'accès des utilisateurs handicapés aux contenus numériques et aux ouvrages imprimés au moyen de leur numérisation;
16. demande à la Commission et aux États membres de poursuivre l'élaboration et la mise en œuvre des cadres réglementaires nationaux et de l'Union de façon à permettre la mise en place d'un marché intégré et sûr des paiements par internet et par téléphone mobile, tout en garantissant la protection des consommateurs et des données des clients; souligne à cet égard qu'il est impératif de disposer de règles précises et prévisibles, définies dans la législation;
17. rappelle que l'informatique en nuage peut devenir un puissant instrument pour le développement du marché unique numérique et peut offrir des avantages économiques, en particulier aux PME, en réduisant le coût des infrastructures informatiques et autres; souligne à cet égard que si les services d'informatique en nuage ne sont fournis que par un nombre limité de grands prestataires, une quantité croissante d'informations s'accumulera aux mains de ces derniers; rappelle en outre que l'informatique en nuage comporte également des risques pour les utilisateurs, en particulier en ce qui concerne les données sensibles; appelle de ses vœux la bonne mise en œuvre de la stratégie

européenne afin de garantir une informatique en nuage concurrentielle et sûre;

18. demande à la Commission de jouer un rôle moteur dans la promotion de normes et spécifications internationales sous-tendant des services d'informatique en nuage respectueux de la vie privée, fiables, hautement interopérables, sûrs et économes en énergie en tant que partie intégrante d'une future politique industrielle de l'Union; souligne que la fiabilité, la sécurité et la protection des données sont nécessaires à la confiance du consommateur et à la compétitivité;
19. charge son Président de transmettre la présente résolution au Conseil et à la Commission.