



COMMISSION EUROPÉENNE

Direction générale Marché intérieur et Services

Consultation publique sur l'avenir du commerce électronique dans le marché intérieur et la mise en œuvre de la directive Commerce électronique (2000/31/CE)

TITRE: Consultation publique sur l'avenir du commerce électronique dans le marché intérieur et la mise en œuvre de la directive commerce électronique (2000/31/CE)

DOMAINE POLITIQUE: Marché Intérieur/Marché Intérieur des Services/Commerce électronique

AUDIENCE CIBLE:

- Les ministères compétents pour les différents aspects du commerce électronique, qui peuvent être, notamment les ministères de l'économie, de la culture, de la justice, de l'entreprise....
- les acteurs économiques de la société de l'information (par exemple les entreprises acteurs du commerce électronique, fournisseurs d'accès à Internet, prestataires de services d'information et médias en ligne) et les associations professionnelles les représentant.
- Les professions réglementées et notamment les pharmaciens, avocats et magistrats.
- Les citoyens/consommateurs/patients présentant un intérêt dans la question du commerce électronique, et les associations de consommateurs.
- Les ayant-droits et les organisations les représentant.

Cependant, tout commentaire de la part des parties intéressées non citées ci-dessus est le bienvenu et même encouragé par les services de la Commission.

PERIODE DE CONSULTATION:

Vous êtes invités à répondre pour le **15 Octobre** au plus tard, sur l'ensemble du questionnaire ou sur les parties concernant vos activités. Les réponses tardives ne seront prises en compte que dans la mesure du possible.

OBJECTIFS DE LA CONSULTATION:

Le commerce électronique constitue une évolution potentielle majeure du commerce, accentuant l'accessibilité de la population européenne à des produits plus variés, de qualité, et exerçant une concurrence accrue sur les prix et services en ligne comme dans le monde "réel". Cependant, 10 ans après l'adoption de la directive relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dite directive sur le commerce électronique, le développement du commerce électronique de détail reste limité à moins de 2% du commerce total européen.

La directive "commerce électronique" (ci-après dénommée «la directive») vise à supprimer les obstacles à l'établissement des fournisseurs de services de la société de

l'information¹ et à la prestation transfrontalière de services en ligne dans le marché intérieur, offrant ainsi une sécurité juridique aux entreprises et aux citoyens.

Technologiquement neutre, elle couvre un champ large: non seulement le commerce électronique (entre entreprises et d'entreprise à consommateur) au sens propre (y compris la pharmacie en ligne), mais aussi les journaux en ligne, services financiers en ligne, services des professions réglementées, etc. En revanche, les jeux en ligne en sont exclus².

Elle comporte 5 dispositions clés:

- la clause du marché intérieur (article 3)³, bien qu'assortie de dérogations, assure la sécurité juridique indispensable au développement des services en ligne transfrontaliers;
- Des exigences visant à faciliter l'établissement des fournisseurs de services de la société de l'information, à inspirer la confiance et à renforcer la sécurité juridique (article 4): interdiction des autorisations préalables, obligations d'information et de transparence visant à assurer la confiance du consommateur, ainsi qu'un encadrement des communications commerciales (articles 6 à 8). Elle met fin à l'interdiction de communication commerciale pour les professions réglementées, afin de leur permettre d'ouvrir des sites internet, et laisse aux Ordres la responsabilité d'encadrer les nouvelles pratiques par des codes de conduite.
- L'encadrement des contrats électroniques (articles 9 à 11), avec l'harmonisation des conditions nécessaires à la formation de tels contrats (par exemple, l'obligation pour le prestataire d'accuser réception de la commande du destinataire sans délai injustifié et par voie électronique).
- La réglementation des limitations de la responsabilité des intermédiaires (section 4, articles 12 à 15) en vue d'assurer à la fois la prestation de services intermédiaires de base garantissant la libre circulation des informations sur le réseau et la mise à disposition d'un cadre juridiquement sûr permettant à l'internet et au commerce électronique de se développer.
- La coopération administrative (articles 19 et 3.4), tant entre Etats membres qu'entre les Etats membres et la Commission européenne afin d'assurer une bonne mise en œuvre de la Directive, grâce à l'assistance mutuelle et l'établissement de points de contacts. Elle prévoit également que les États membres encouragent la communication à la Commission européenne des décisions administratives et judiciaires importantes prises sur leur territoire s'agissant des litiges relatifs aux services de la société de l'information ainsi que des pratiques et des us et coutumes relatifs au commerce électronique.

¹ Tels que définis par la Directive 98/48/CE: "tout service presté normalement contre rémunération, à distance par voie électronique et à la demande individuelle d'un destinataire de services".

² Les jeux en ligne feront l'objet d'une consultation dédiée à ce sujet, et à paraître au second semestre 2010.

³ Autrement appelé principe du pays d'origine: chaque État membre doit veiller à ce qu'un prestataire de services de la société de l'information établi sur son territoire respecte les dispositions nationales applicables dans cet État membre qui tombent dans le champ du "domaine coordonné", même lorsqu'il fournit ses services dans un autre Etat membre.

La Commission européenne souhaite étudier les diverses raisons du décollage limité du commerce électronique de détail tel que décrit dans le rapport *Exercice de surveillance du marché du commerce et de la distribution "Vers un marché intérieur plus efficace et plus équitable du commerce et de la distribution à l'horizon 2020"*⁴ et évaluer l'application de la Directive, conformément à son article 21, comme annoncé dans la Communication "une Stratégie numérique pour l'Europe"⁵ Pour ce faire, les services de la Commission souhaitent consulter directement les parties intéressées et recueillir leur avis et expérience sur un certain nombre de sujets:

- L'état de développement, tant national que transfrontalier, des services de la société de l'information.
- Les questions relatives à l'application de l'article 3.4 par les Etats membres (coopération administrative).
- Les restrictions contractuelles aux ventes transfrontalières.
- Les communications commerciales transfrontalières, notamment par les professions réglementées.
- Le développement de la presse sur internet.
- L'interprétation des dispositions relatives à la responsabilité des prestataires intermédiaires de l'internet.
- Le développement des services de pharmacie en ligne.
- La résolution des litiges en ligne.

<ul style="list-style-type: none"> • Voir le questionnaire 	
	Insérer un lien ici
Documents de référence	
	<p>Les contributions reçues viendront s'ajouter aux informations recueillies notamment à la suite de deux études⁶ que la Commission européenne a commanditées respectivement sur l'impact économique de la directive, achevée en novembre 2007 et disponible à l'adresse suivante:</p> <p>et sur la responsabilité des prestataires intermédiaires de l'internet, achevée en avril 2008 et disponible à l'adresse suivante:</p> <p>Directive 2000/31/CE sur le commerce électronique</p>

⁴ COM (2010) 355.

⁵ COM (2010) 245.

⁶ La Commission tient à souligner que les conclusions de ces études appartiennent à leurs seuls auteurs et n'engagent pas l'institution.

Contact		
	Service compétent	DG Marché Intérieur et Services Unité Libre circulation des services et établissement II: commerce et services de l'information
	e-mail	Markt-e-commerce@ec.europa.eu
	Adresse	J 59 8/61
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de réponses reçues 		
		•
<ul style="list-style-type: none"> • Voir les contributions reçues 		
		<ul style="list-style-type: none"> • Dans un objectif de transparence, les organisations ont été invitées à rendre publiques des informations en s'inscrivant au registre des représentants d'intérêt et en s'engageant dans son code de conduite. Si les organisations ne sont pas enregistrées, leur contribution est publiée séparément de celle des organisations enregistrées.
<ul style="list-style-type: none"> • Résultats de la consultation et prochaines étapes 		
		<ul style="list-style-type: none"> • Le résultat de ces travaux sera intégré dans la réflexion de la Commission européenne en vue de l'adoption au premier semestre 2011 d'une Communication sur le Commerce électronique, y compris sur l'impact de la directive Commerce électronique⁷.

COMMENT SOUMETTRE VOTRE CONTRIBUTION

Les réponses aux questions doivent être transmises via l'application électronique IPM. Elles peuvent également être transmises par courrier électronique à l'adresse suivante: Markt-e-commerce@ec.europa.eu ou par la poste à la Commission européenne, DG Marché intérieur et services, Unité E2 - Services II, J59 8/61, B-1049 Bruxelles, Belgique. Elles peuvent être rédigées dans une des 23 langues officielles de l'UE, mais une réponse en français, anglais, ou allemand, permettrait un traitement plus rapide par les services de la Commission.

⁷ Un rapport d'application portant référence COM(2003) 702 final a été publié le 21 novembre 2003, soit relativement peu de temps après la fin de la période de transposition laissée aux États membres, prévue le 17 janvier 2002.

Les contributions reçues ainsi que l'identité du contributeur seront publiées sur internet, à moins que ce dernier ne s'oppose à la publication des données à caractère personnel parce que cette publication nuirait à ses intérêts légitimes. Dans ce cas, la contribution peut être publiée en forme anonyme. Sinon, la contribution ne sera pas publiée et sa teneur ne sera pas non plus prise en considération (cf. annexe).

- 1. Je réponds en tant que: (*question filtre orientant les réponses vers une partie spécifique du questionnaire*)**
- a) Un particulier**
 - b) Une association de citoyens ou consommateurs**
 - c) Une entreprise (professionnel du commerce électronique inclus)**
 - d) Une fédération d'entreprises**
 - e) Et plus spécifiquement: un membre d'une profession réglementée**
 - f) Un fournisseur d'accès à internet**
 - g) Une administration publique**
 - h) Un professionnel du droit de la société de l'information**

DOCUMENTS DE REFERENCE:

Texte de la Directive –

Communiqué de presse

INTRODUCTION

- Identification de votre organisme, avec adresse et courriel**
- Quel est votre intérêt dans le secteur des services de la société de l'information?**
- Dans quel(s) État(s) membre(s) êtes-vous établi et/ou prestez vous votre activité?**

ABREVIATIONS:

PART: PARTICULIERS

ASSO CONS: ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

ENTR: ENTREPRISES

FAI: FOURNISSEURS D'ACCES A INTERNET

FED ENTR: LES FEDERATIONS D'ENTREPRISES

PR: PROFESSIONS REGLEMENTEES

SPE DROIT: PROFESSIONNELS DU DROIT DE LA SOCIETE DE L'INFORMATION

ADMI: ADMINISTRATIONS PUBLIQUES

Thème 1: Le développement et la pratique du commerce électronique

Le commerce électronique et les services de la société de l'information (payants ou financés par la publicité) se sont développés depuis l'adoption de la Directive, mais ils conservent un potentiel de croissance important, en particulier sur certains segments et au niveau transfrontalier.

Il est difficile à ce stade de mesurer statistiquement la dimension transfrontalière du commerce électronique, mais celle-ci reste largement à développer. De nombreux témoignages voire plaintes auprès des services de la Commission portent sur le refus de vente à un consommateur ou citoyen (patients, utilisateurs de services audiovisuels, étudiants, chercheurs, éditeurs...) d'un autre Etat Membre: refus de vente ou d'accès, non livraison, refus de carte de crédit d'une banque d'un autre Etat Membre...

POUR LES PARTICULIERS:

- 2. Quel(s) facteur(s) est (sont) susceptible(s) de motiver votre intérêt pour l'achat de biens et services en ligne?**
- a) Accéder à des produits/services qui ne sont pas disponibles dans votre localité,**
 - b) Accéder à des produits/services vendus dans votre localité mais à un prix plus intéressant,**
 - c) Accéder à des produits et services vendus « physiquement » dans votre localité mais plus performants ou de meilleure qualité,**
 - d) Accéder de façon plus pratique (gain de temps, livraison à domicile, etc.) à des produits et services vendus « physiquement » dans votre localité.**

- 3. Quelles activités pratiquez-vous en ligne?**
- a) Achats en ligne (commande passée en ligne, le paiement pouvant s'effectuer en ligne ou hors ligne)?**
 - b) Information en ligne sur des produits et services que vous achetez ensuite dans le commerce traditionnel**
 - c) Ecouter la radio, regarder la télévision en ligne, lire la presse en ligne**
 - d) Télécharger de la musique, des vidéos, des jeux**
 - e) Utiliser des services bancaires ou financiers en ligne**
 - f) Fréquenter des réseaux sociaux**
 - g) Autres**

- 4. Si a) quels types de biens ou services achetez-vous en ligne?**
- a) Des produits frais alimentaires**
 - b) Des produits alimentaires hors produits frais**
 - c) Des biens pour la maison (meubles, jouets etc.)**
 - d) Des médicaments prescrits**
 - e) Des médicaments non prescrits**
 - f) Des films, de la musique**
 - g) Des livres, de la presse**
 - h) Des vêtements et accessoires**
 - i) Des équipements électroniques (ex: appareil photo) ou informatiques**
 - j) Des services financiers**
 - k) Des activités touristiques (hôtels, billets de transport, location de voiture)**
 - l) Des services professionnels (ex: expert comptable)**
 - m) Des services de santé (informations sur les maladies, les traitements, les spécialistes, etc.)**

- 5. A qui avez-vous acheté ce bien ou service?**
- a) Une entreprise de votre Etat de résidence hors de votre zone d'achat habituelle**
 - b) Une entreprise de votre Etat de résidence, dans votre zone d'achat habituelle**
 - c) Une entreprise d'un autre Etat Membre de l'Union européenne**
 - d) Une entreprise d'un Etat n'appartenant pas l'Union européenne**
 - e) Vous ne savez pas quelle était l'origine de l'entreprise**

- 6. A quel montant estimez-vous vos achats dans les 12 derniers mois? (si vous utilisez une devise autre que l'Euro, merci de faire une estimation de la conversion)**
- a) Moins de 50€**
 - b) Entre 50 et 100€**
 - c) Entre 100 et 500€**
 - d) De 500 à 1000€**
 - e) Plus de 1000€**
 - f) Vous ne savez pas**

- 7. Comment avez-vous réglé vos achats en ligne?**
- a) Par carte de crédit ou débit en ligne**
 - b) Par carte prépayée ou compte approvisionné en ligne**
 - c) Par virement électronique**
 - d) Paiement effectué hors ligne (en liquide à la livraison, par chèque...)**
 - e) Par Online Banking Based ePayment (OBeP) comme iDEAL aux Pays Bas ou Giropay en Allemagne**
 - f) Paiement par GSM**
 - g) Autre**

- 8. Avec quelle fréquence effectuez-vous cette activité en ligne?**
- a) Une fois par semaine au moins,**
 - b) Une à plusieurs fois par mois**
 - c) Une à plusieurs fois par an**
 - d) Plus rarement**

- 9. Quels problèmes avez-vous éventuellement rencontrés dans votre achat en ligne?**
- a) Incident technique durant l'achat ou le paiement**
 - b) Manque d'informations sur le prestataire, la garantie et les droits des consommateurs**
 - c) Problème de livraison**
 - d) Problèmes de paiement**
 - e) Autres**
 - f) je n'ai rencontré aucun problème**

- 10. Merci de préciser quels problèmes de livraison vous avez rencontrés:**
- a) Produit jamais arrivé**
 - b) Retard de livraison**
 - c) Produit arrivé endommagé**
 - d) Coût élevé**
 - e) Refus de livraison dans votre zone géographique**
 - f) Nécessité de se déplacer en cas d'absence du domicile à l'heure de livraison**

11. Merci de préciser quels problèmes de paiement vous avez rencontrés:

- a) Refus de carte de crédit
- b) Fraude à la carte de crédit
- c) Problème de remboursement
- d) Variété insuffisante de moyens de paiement

12. Quels obstacles sont susceptibles de vous dissuader ou vous ont dissuadé d'acheter en ligne?

- a) Pas de besoin
- b) Préférence pour l'achat directement dans les magasins
- c) Manque de choix de services ou produits en ligne
- d) Manque de formation/ complexité d'accès au service
- e) Problème de livraison
- f) Problème de paiement
- g) Inquiétudes sur la protection des données personnelles
- h) Manque de confiance dans l'après vente (garantie, retours, recours, plaintes)
- i) Débit internet trop lent
- j) Absence de conseil lors de l'achat
- k) Autres

13. Êtes-vous informés des droits suivants, liés à vos achats en ligne (hors enchères):

- a) Droit à l'annulation de l'achat et au remboursement pendant une courte période après l'achat, pour la plupart des produits
- b) Obligation de livraison au plus tard 30 jours après la commande, sauf accord contraire entre les parties
- c) Obligation de respect de votre vie privée et de protection des données
- d) Obligation pour le vendeur de donner une adresse et des coordonnées de contact
- e) Obligation pour le vendeur de vous confirmer par écrit ou sur un autre support durable les caractéristiques les plus importantes du contrat à

distance

f) Aucune connaissance des droits des consommateurs

POUR LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

14. Quels problèmes sont, d'après vos informations, les plus importants rencontrés par les consommateurs dans leurs achats en ligne?

- a) Incident technique durant l'achat ou le paiement**
- b) Manque d'informations sur le prestataire, la garantie et les droits des consommateurs**
- c) Problème de livraison**
- d) Problèmes de paiement**
- e) Problèmes de règlement des litiges**
- f) Autres – Préciser**

15. Merci de préciser quels problèmes de livraison, selon vous, sont rencontrés par les consommateurs:

- a) Produit jamais arrivé**
- b) Retard de livraison**
- c) Produit arrivé endommagé**
- d) Coût élevé**
- e) Refus de livraison dans votre zone géographique**
- f) Nécessité de se déplacer en cas d'absence du domicile à l'heure de livraison**

16. Merci de préciser quels problèmes de paiement, selon vous, sont rencontrés par les consommateurs:

- a) Refus de carte de crédit**
- b) Fraude à la carte de crédit**
- c) Problème de remboursement**
- d) Variété insuffisante de moyens de paiement**

17. Quels obstacles sont susceptibles de dissuader les consommateurs d'acheter en ligne?

- a) Pas de besoin**

- b) Préférence pour l'achat directement dans les magasins**
- c) Manque de formation/ complexité d'accès au service**
- d) Problème de livraison**
- e) Problème de paiement**
- f) Inquiétudes sur la protection des données personnelles**
- g) Manque de confiance dans l'après vente (garantie, retours, recours, plaintes)**
- h) Débit internet trop lent**
- i) Absence de conseil lors de l'achat**
- j) Autres**

- 18. Les consommateurs sont-ils selon vous correctement informés des droits suivants, liés à leurs achats en ligne (hors enchères):**
- a) Droit à l'annulation de l'achat et au remboursement pendant une courte période après l'achat, pour la plupart des biens**
 - b) Obligation de livraison 30 jours au plus tard après la commande, sauf accord contraire entre les parties**
 - c) Obligation de respect de la vie privée et de protection des données**
 - d) Droit d'information sur les conditions de vente**
 - e) Obligation pour le vendeur de donner une adresse et des coordonnées de contact**
 - f) Obligation pour le vendeur de confirmer par écrit ou sur un autre support durable les caractéristiques les plus importantes du contrat à distance**
 - g) Aucune connaissance des droits des consommateurs**

TRANSITION VERS LE QUESTIONNAIRE OUVERT: si vous souhaitez aller plus loin et faire partager avec les services de la Commission européenne votre expérience par la réponse à des questions ouvertes, cliquez. Sinon, merci, au revoir.

Si oui, questions :

- 19. Comment jugez-vous le développement économique du commerce électronique et des services de la société de l'information en Europe, en général et en comparaison des principaux compétiteurs mondiaux? Tous**

- 20. Plus spécifiquement, disposez-vous d'informations selon lesquelles des problèmes de livraison seraient un obstacle au développement de votre**

activité de commerce électronique? Si oui, lesquels? *ENTR, FED ENTR, ADMI*

21. Rencontrez-vous des problèmes de financement de votre activité de commerce électronique par les banques ou le capital risque? Si oui, précisez. *ENTR, FED ENTR*

22. Un manque de connaissance de vos obligations juridiques ou fiscales dans le contexte du commerce électronique ou de la prestation de services de la société de l'information est-il un élément vous dissuadant de vous engager dans de telles activités? *ENTR, FED ENTR*

23. Une offre insuffisante de services de conseil juridique et fiscal compétitif, spécialisé dans le commerce électronique ou les services de la société de l'information, est-elle un élément vous dissuadant de vous engager dans de telles activités? *ENTR, FED ENTR,*

24. Avez-vous des informations selon lesquelles des problèmes de paiement (insuffisante variété des moyens de paiement, problèmes de confidentialité, refus des cartes de paiement d'un autre Etat membre...) seraient un obstacle au développement de votre activité de commerce électronique? Si oui, pouvez-vous évaluer et illustrer ces problèmes? *ENTR, FED ENTR,*

25. Le montant des frais bancaires liés à l'acceptation des paiements pèse-t-il sur vos activités en ligne et pensez-vous que, au niveau européen, il existe suffisamment de moyens alternatifs de paiement à moindre frais pour le détaillant ? *ENTR, FED ENTR*

26. Rencontrez-vous des problèmes pour accepter des paiements pour des petites sommes en raison du niveau élevé des frais bancaires (par exemple des frais de transaction) ou, plus généralement, en raison de la faible disponibilité des méthodes de paiement adaptées à cet usage ? *ENTR, FED ENTR*

27. Avez-vous connaissance de statistiques ou études générales ou sectorielles disponibles, au niveau national, et portant sur l'économie du commerce électronique et en particulier ses aspects transfrontaliers? Dans l'affirmative, lesquelles? *Tous hors PART*

28. Avez-vous connaissance d'informations sur le type d'activité économique qui se développe dans le commerce électronique, et sur la question de la substitution ou complémentarité entre commerce physique et commerce électronique? Dans l'affirmative, lesquelles? *Tous hors PART*

29. Quels sont, à votre avis, les secteurs économiques⁸ où le commerce électronique s'est développé de manière significative au cours de cette décennie et les domaines où, en revanche, son potentiel n'a pas encore été suffisamment exploité? *Tous hors PART*

30. Considérez-vous que l'offre de visionnage d'évènements sportifs et culturels sur internet, par exemple en direct par streaming, est assez développée? Si non, quels sont selon vous les obstacles à son développement? *CONS et ASSO CONS*

31. En tant qu'organisateur d'évènements sportifs ou culturels, voyez-vous un intérêt à proposer directement l'accès en ligne à vos évènements, notamment s'ils ne sont pas diffusés sur les médias traditionnels, au niveau national ou dans d'autres Etats membres? *ENTR et FED ENTR*

Thème 2: Questions relatives aux dérogations à l'article 3 DCE (article 3.4 et annexe)

La Directive commerce électronique inclut en son article 3 une clause dite "de marché intérieur", assortie de dérogations prévues à l'article 3.4. Cette clause permet aux prestataires de services de la société de l'information de proposer une offre transfrontalière tout en restant soumis à la législation de leur État d'établissement. Les États membres peuvent, sous certaines conditions, adopter des mesures dérogatoires à ce principe pour assurer la protection de certains intérêts: l'ordre public, la santé publique, la sécurité publique ou la protection du consommateur. Toute mesure nationale dérogatoire doit être nécessaire et proportionnée à l'objectif poursuivi, et adoptée dans le cadre d'un mécanisme de coopération administrative entre Etats Membres et de notification préalable des mesures envers la Commission européenne.

Par ailleurs, l'annexe de la Directive prévoit des dérogations à l'article 3 notamment pour les obligations contractuelles concernant les contrats conclus par les consommateurs. Depuis 2000, le cadre réglementaire européen a évolué, avec le développement de législation communautaire ayant pour objet la protection des consommateurs ci après dénommée "acquis consommateur" (notamment l'application des directives sur les contrats à distance et sur la vente et des garanties des biens de consommation, l'adoption de la directive sur les pratiques commerciales déloyales⁹ et la proposition de directive relative aux droits des consommateurs de 2008), et avec la directive relative aux services dans le marché intérieur¹⁰, dont le délai de transposition a expiré à la fin de l'année 2009. Son article 20 est susceptible d'avoir un impact direct sur la question de la vente transfrontalière aux consommateurs puisqu'il interdit à son paragraphe 2 l'application par des prestataires privés de conditions discriminatoires fondées sur la nationalité ou le lieu de résidence des destinataires de services, et, partant, des services de distribution. Des

⁸ Les questions relatives au jeu en ligne seront traitées dans une consultation distincte dans un avenir proche.

⁹ 2005/29/CE, JO L 149 du 11.6.2005 p. 22–39.

¹⁰ 2006/123/CE, JO L 376 du 27.12.2006, p. 36–68.

différences de traitement ne sont permises qu'à la condition que les prestataires de services démontrent que celles-ci sont directement justifiées par des critères objectifs.

32. Avez-vous connaissance de cas où un Etat membre aurait fait jouer la possibilité de dérogation prévue à l'article 3.4 décrite ci-dessus? Si oui, merci de les décrire en indiquant les services de la société de l'information restreints (par exemple, médias en ligne, pharmacie en ligne, publicité ou promotion de certains produits comme l'alcool, services prestés par les professions réglementées, diffusion d'évènements culturels ou sportifs en ligne) et sur quelles bases la dérogation était assise (ordre public, protection des consommateurs, sécurité publique ou santé publique)? *Tous hors PART*

33. En cas de réponse positive à la question précédente, avez-vous souffert dans votre activité professionnelle de l'application de ces dérogations? *Tous hors PART, SPE DROIT et ADMI*

34. La dérogation portant sur les obligations contractuelles concernant les contrats conclus par les consommateurs, prévue à l'annexe de la directive commerce électronique vous paraît-elle toujours utile, malgré le développement ces dix dernières années de la législation communautaire et nationale relative à la protection des consommateurs? En cas de réponse positive, pourriez-vous expliquer les raisons justifiant selon vous le maintien d'une telle dérogation ? *Tous hors PART et PR*

35. Avez-vous pratiqué ou été assujetti à des discriminations fondées sur la nationalité ou sur votre lieu de résidence /établissement, ou avez-vous connaissance de telles discriminations? Si oui, merci d'indiquer les services d'information affectés et les raisons soulevées pour justifier cette discrimination.- *Tous hors ADMI*

36. L'achat et la vente d'œuvres couvertes par des droits territoriaux dans le cadre du droit d'auteur, et la distribution territoriale dans le cadre de la défense des droits de la propriété industrielle, vous paraissent-ils de nature à favoriser ou au contraire limiter les échanges transfrontaliers dans les domaines des services de la société de l'information? *Tous*

37. Existe-t-il, à votre avis, d'autres règles ou pratiques qui font obstacle à l'offre par des prestataires ou à l'accès par des usagers à des services en ligne sur le plan transfrontalier ? Si oui, lesquelles? *Tous*

Thème 3: Les communications commerciales transfrontalières, notamment sur les professions réglementées

Les articles 6 et 7 de la directive commerce électronique encadrent les communications commerciales, et en particulier les communications commerciales non sollicitées.

38. Avez-vous connaissance de mécanismes dans votre Etat membre qui permettent de garantir que les communications commerciales non sollicitées puissent être identifiées de manière claire et non équivoque dès leur réception par le destinataire?

39. Dans votre Etat membre, existe-t-il des mesures qui garantissent que les prestataires qui envoient par courriel des communications commerciales non sollicitées consultent régulièrement les registres "opt-out" (dans lesquels les personnes physiques qui ne souhaitent pas recevoir ce type de communications peuvent s'inscrire) et respectent ces derniers?

40. La législation de votre Etat membre, est-elle suffisamment claire sur les critères permettant de déterminer si une communication commerciale peut être considérée comme non sollicitée ou pas?

41. L'acquis communautaire sur les communications commerciales non sollicitées et les réglementations nationales est-il adapté aux nouvelles formes de communications commerciales?

L'article 8 de la directive commerce électronique dispose que doivent être autorisées les communications commerciales des professions réglementées, sous réserve du respect des règles professionnelles. Elle encourage l'élaboration de codes de bonne conduite au niveau européen pour la prestation de services de la société de l'information.

42. De quels services de la société de l'information prestés par des professions réglementées avez-vous connaissance ou auxquels avez-vous accès? *Tous*

43. De quelles pratiques de communication commerciale des professions réglementées (communication sur les tarifs, sur les spécialités) avez-vous connaissance dans un ou plusieurs Etat(s) Membre(s) ou au niveau européen? Quelles sont les professions concernées? *Tous hors PART*

44. Avez-vous connaissance de codes de bonne conduite couvrant dans leur champ les communications commerciales en ligne, pour certaines professions réglementées dans un ou plusieurs Etats Membres? Si oui, merci de les spécifier. *Tous hors PART*

45. Quels obstacles existent, selon vous, au développement de codes de bonne conduite relatifs aux communications commerciales en ligne pour les professions réglementées au niveau européen? *Tous hors PART*

Les services de pharmacie en ligne méritent une attention particulière compte tenu des spécificités des produits vendus. Il s'agit en effet de biens de première nécessité, dont la vente en ligne peut renforcer l'accessibilité pour les populations isolées, peu mobiles etc., mais pour lesquels un encadrement particulier est nécessaire pour éviter les risques de mauvaise utilisation. Par 'services de pharmacie en ligne', on parle ci-dessous de la vente

de médicaments en ligne par d'autres opérateurs que des pharmacies physiques, sans contact physique entre le pharmacien et le consommateur.

46. Les services de pharmacies en ligne sont-ils autorisés dans votre Etat Membre pour les médicaments en vente libre (OTC)¹¹ et/ou pour les médicaments délivrables sur prescription médicale? Si oui, à quelles conditions? Veuillez indiquer les dispositions pertinentes de la législation en la matière. Tous

47. Existe-t-il, dans votre Etat Membre, des mesures spécifiques portant sur les produits (dispositifs de sécurité, contrôles de conformité à la réglementation de mise sur le marché des médicaments etc.), et/ou sur les sites Internet (logo spécifique pour reconnaître les pharmacies légales, registre public des pharmacies légales, etc.) visant à garantir que tout médicament acheté en ligne soit sûr? Si oui, lesquelles? ADMI, PART, ENTR, ASSO CONS, PROF REGLEMENTEES, FED ENTR

48. Quels sont les avantages et inconvénients liés à la possibilité légale d'acheter des médicaments en ligne et d'en obtenir la délivrance à domicile pour les citoyens en général ou certaines catégories de citoyens? Tous sauf PART et FAI

49. Avez-vous connaissance d'études ou évaluations relatives à l'ampleur de l'achat légal ou illégal, de médicaments en ligne, au sein de l'Union Européenne et plus particulièrement, dans votre Etat Membre? Si oui, quelles sont les sources et les méthodes d'évaluation utilisées? ADMI, ENTR, ASSO CONS, FED ENTR, PR

Thème 4: Le développement de la presse sur internet

Les éditeurs de presse bénéficient des dispositions de la Directive commerce électronique. Cependant, si tous ont bien développé leurs activités sur internet, les modèles économiques de la presse numérique sont encore à définir pour arriver à la rentabiliser et la viabiliser.

¹¹ Ex: paracétamol, aspirine, vitamines etc.

Certaines caractéristiques du développement de la presse sur internet sont communes à d'autres secteurs et font déjà l'objet de questions sous d'autres sections, comme les questions des micro-paiements et des frais bancaires liés aux paiements sur internet. D'autres semblent plus spécifiques à ce secteur, telles les dispositions sur la publicité et les activités des agrégateurs, objets des questions ci-dessous.

50. La réglementation des contrats publicitaires nécessite-t-elle une adaptation dans l'univers numérique? Si oui, pouvez-vous préciser les problèmes et les solutions éventuelles. *Tous sauf PART*

51. Vous paraît-il nécessaire d'assurer plus de transparence sur l'origine du contenu présenté par les agrégateurs d'informations¹²? Si oui, par quel(s) moyen(s)? *Tous sauf PART*

Thème 5: Interprétation des dispositions relatives à la responsabilité de la directive

La Directive commerce électronique a été élaborée et négociée à la fin des années 1990 en vue de définir un régime équilibré de responsabilité des acteurs de l'Internet, à la fois protecteur des droits et propice au développement des nouveaux services de la société de l'information.

Sa section 4 porte sur la responsabilité des prestataires intermédiaires. Elle définit les conditions dans lesquelles s'appliquent les dérogations en matière de responsabilité des prestataires intermédiaires de l'internet pour certaines fonctions: le simple transport, la forme de stockage dite "caching" et l'hébergement (articles 12 à 14). Ces dispositions font appel aux notions de "connaissance effective" de l'infraction, et de caractère "prompt" de la réaction. Les services de la Commission, comme d'ailleurs les juridictions nationales, ont souvent été appelés à se prononcer sur l'interprétation de ses notions.

L'article 14.1(b) laisse ouverte la possibilité de procédures entre les parties concernées de notification et retrait, dans le cas où des informations problématiques auraient été décelées. La directive cependant ne régleme pas le détail de ces procédures de notification et retrait.

L'article 15 porte quant à lui sur l'absence d'obligation générale en matière de surveillance pour les prestataires couverts par les articles susmentionnés et sur la possibilité pour les Etats Membres d'instaurer une obligation d'information rapide des autorités publiques en cas de détection d'activités illicites.

Il ressort des contacts que les services de la Commission ont avec les différentes parties prenantes que l'interprétation des dispositions relatives à la responsabilité des prestataires intermédiaires au regard de certaines problématiques est souvent considérée comme nécessaire. L'étude réalisée sur ce sujet (cf. ci-dessus) a révélé des divergences dans les interprétations données par les cours nationales et à l'intérieur même des Etats membres.

¹² Application permettant de rassembler (agréger) et de synthétiser des informations publiées sur différents sites web.

52. Globalement, avez-vous rencontré des difficultés dans l'interprétation des dispositions relatives à la responsabilité des prestataires intermédiaires? Si oui, lesquelles? *ENTR (FAI), ADMI, SPE DROIT*

53. Rencontrez-vous des difficultés dans l'interprétation de la notion de "connaissance effective" incluse dans les articles 13.1(e) et 14.1(a) au sujet du retrait des informations problématiques? Avez-vous connaissance de situations dans lesquelles ce critère s'est révélé contreproductif pour les prestataires qui s'engagent volontairement dans la détection d'activités illégales? *ENTR (FAI), ADMI, SPE DROIT*

54. Rencontrez-vous des difficultés dans l'interprétation de la notion d'action "prompte" incluse dans les articles 13.1(e) et 14.1(b) au sujet du retrait des informations problématiques? *ENTR (FAI), ADMI, SPE DROIT*

55. Avez-vous connaissance de procédures de notification et retrait évoquées dans l'article 14.1(b) et définies par des lois nationales? *ENTR (FAI), ADMI, SPE DROIT*

56. Quelle expérience pratique avez-vous des procédures de notification et retrait? Ont-elles fonctionné? Si non, pourquoi, à votre avis? *ENTR (FAI), ADMI, SPE DROIT*

57. D'autres pratiques que la notification et retrait vous paraîtraient-elles à priori plus efficaces? ("notice and stay down"¹³, "notice and notice"¹⁴ etc.) *ENTR (FAI), ADMI, SPE DROIT*

58. Avez-vous connaissance de cas dans lesquels des autorités nationales ou des instances judiciaires ont imposé des obligations générales de surveillance ou de filtrage? *ENTR (FAI), ADMI, SPE DROIT*

59. Du point de vue technique et technologique, avez-vous connaissance de moyens efficaces de filtrage spécifique? Pensez-vous qu'il soit possible d'établir un filtrage spécifique? *ENTR (FAI), ADMI, SPE DROIT*

¹³ Régime de notification, retrait et vérification du fait que l'objet de la modification n'est pas remis en ligne

¹⁴ Régime selon lequel les fournisseurs d'accès à Internet doivent avertir, sur avis, la personne qui a mis en ligne un contenu présumé violer la loi

60. Pensez-vous que l'introduction de normes techniques pour le filtrage contribuerait utilement à la lutte contre la contrefaçon et le piratage, ou au contraire risquerait de les faciliter? *ENTR (FAI), ADMI, SPE DROIT*

61. Avez-vous connaissance de systèmes de coopération entre les parties prenantes des conflits de responsabilité qui permettraient la résolution des litiges? *ENTR (FAI), ADMI, SPE DROIT*

62. Quelle est votre expérience des régimes de responsabilité pour les hyperliens dans les Etats Membres? *ENTR (FAI), ADMI, SPE DROIT*

63. Quelle est votre expérience des régimes de responsabilité pour les moteurs de recherches dans les Etats Membres? *ENTR (FAI), ADMI, SPE DROIT*

64. Avez-vous connaissance de difficultés particulières liées à l'application du régime de responsabilité pour le web 2.0 et "l'informatique en nuage" (en anglais, *cloud computing*)? *ENTR (FAI), ADMI, SPE DROIT*

65. Avez-vous connaissance de domaines spécifiques dans lesquels des obstacles particulièrement manifestes au commerce électronique existent? Pensez vous qu'en dehors des articles 12 à 15 qui clarifient la position des intermédiaires, la grande variété de régimes juridiques concernant la responsabilité rende incertaine l'application de modèles commerciaux complexes? *ENTR (FAI), ADMI, SPE DROIT*

Internet a fourni aux contrefacteurs et aux pirates un moyen nouveau et puissant d'écoulement de leurs produits par l'utilisation illégale du "peer to peer", des sites de commerce électronique, des sites d'enchères en ligne, et des sollicitations illicites par courriel. L'environnement numérique est attractif pour les contrefacteurs et les pirates dans le développement de leurs activités illégales, pour plusieurs raisons, notamment l'anonymat, la possibilité depuis n'importe où dans le monde d'établir, retirer et si besoin est déménager les sites marchands vers des Etats où la législation de la propriété intellectuelle ou son application sont faibles, la taille considérable des marchés (nombre de sites de commerce électronique et nombre de références), relative facilité à tromper le consommateur du marché ciblé...

66. La Cour de justice de l'Union européenne a récemment prononcé un arrêt important en matière de responsabilité des prestataires intermédiaires, dans l'affaire Google contre LVMH¹⁵. Pensez-vous que le concept de caractère «purement technique, automatique et passif» de la transmission d'information par des moteurs de recherche ou des plateformes d'enchères

¹⁵ Affaires jointes C-236/08 à C-238/08, Google Inc. contre LVMH contre Louis Vuitton Malletier SA, arrêt du 23 mars 2010.

en ligne est suffisamment clair pour être interprété de façon homogène?
ENTR (FAI), ADMI, SPE DROIT

67. Pensez-vous que l'interdiction d'imposer une obligation générale de surveillance soit mise en cause par les obligations posées par des autorités administratives ou judiciaires aux prestataires de services, dans le but d'empêcher des infractions? Si oui, pourquoi? *ENTR (FAI), ADMI, SPE DROIT*

68. Pensez-vous que la classification des activités techniques dans la société de l'information, tels que "l'hébergement", "le simple transport" ou "le stockage", soit compréhensible, claire et constante entre les Etats Membres? Avez-vous connaissance de cas où des autorités ou les parties prenantes classeraient différemment une même activité technique de service de la société de l'information? *ENTR (FAI), ADMI, SPE DROIT*

69. Pensez-vous qu'une éventuelle insuffisance d'investissement dans l'application du droit dans la sphère de l'Internet soit une source du problème de la contrefaçon et de la piraterie? Merci de préciser votre réponse. *ENTR (FAI), ADMI, SPE DROIT*

Thème 6: La coopération administrative dans la directive

L'article 3.4 impose un système de notification entre les Etats Membres pour les cas de restriction des services de la société de l'information. De plus, l'article 19.5 prévoit la communication à la Commission des décisions administratives et judiciaires importantes s'agissant des litiges relatifs aux services de la société de l'information ainsi que des pratiques relatives au commerce électronique. La Commission n'a reçu que très peu de communications à ce sujet lors des années écoulées et la communication aux autres Etats membres a donc été limitée.

70. Existe-t-il dans votre Etat Membre une procédure visant à assurer la notification aux autres Etats membres et à la Commission de toute restriction tombant dans le cadre de l'article 3.4. Si oui, merci de décrire cette procédure et d'estimer le nombre de notifications faites à la Commission et aux autres Etats membres depuis le 17 Janvier 2002. *ADMI*

71. Pensez-vous que le système de notification prévue dans l'article 3.4 est efficace ou qu'il devrait être clarifié, ou renforcé par des systèmes informatiques tels que l'IMI (Système d'Information du Marché Intérieur)? *ADMI, SPE DROIT*

72. La coopération administrative entre Etats Membres, notamment par la désignation des points de contact, vous paraît-elle avoir fonctionné de façon

satisfaisante? Quelles pistes d'amélioration proposeriez-vous? *ADMI, SPE DROIT*

73. Selon vos informations, quelles sont les décisions administratives et judiciaires importantes s'agissant des services de la société de l'information ou des pratiques, us et coutumes relatifs au commerce électronique à signaler aux services de la Commission? *ADMI, SPE DROIT*

Thème 7: La résolution des litiges en ligne

Internet peut être porteur de risques, voire être perçu comme une zone de non-droit dans certains contextes. Malgré la mise en place de systèmes de médiation et de recours en ligne, cette impression semble persister et peut limiter le développement des services de la société d'information. Par exemple, il existe un nombre très élevé de sites internet en Europe qui ne sont pas conformes avec les conditions de transparence prévues par la directive, pourtant transposée dans toutes les législations des Etats membres. Il apparait aussi que les efforts des Etats Membres pour adapter leurs systèmes judiciaires à l'arrivée des nouvelles technologies de communication, en particulier à travers le développement de mécanismes de résolution de litiges en ligne, dans le but de rendre la justice plus accessible au citoyen, demeurent limités.

74. Quelle connaissance avez-vous des systèmes de résolution des litiges en ligne (judiciaires et extrajudiciaires) dans votre Etat membre ou dans les autres Etats membres? *Tous*

75. A votre connaissance, le coût financier, le temps nécessaire et la facilité pour résoudre un litige classique (vols de données personnelles, non-livraison de services commandés, fraude, non paiement, publicité trompeuse, copie illégale etc.) est-il équivalent si la résolution a lieu en ligne ou hors ligne? Si non, pouvez-vous en expliquer les raisons? *Tous*

76. Avez-vous connaissance de statistiques ou études au niveau national portant sur le contrôle du droit sur l'internet par les autorités de contrôle et ou judiciaires des Etats membres ? *Tous sauf PART*

77. Pensez-vous que les services de résolution des litiges en ligne (judiciaires et extrajudiciaires) lorsqu'ils existent, ont amélioré le droit des victimes dans la société européenne ? Si oui, de quelle manière? Si non, comment ces services peuvent ils être améliorés? *Tous sauf PART*