

Le commerce électronique et les services en ligne sont désormais au cœur de la vie des consommateurs, des entreprises et des citoyens européens. Leur façon de comparer, d'acheter ou de vendre, de chercher ou de mettre à disposition des informations, de gérer leurs paiements ou leurs données, d'échanger et partager s'en est trouvée bouleversée. L'économie numérique engendre une nouvelle croissance, mais le potentiel encore non réalisé est énorme et bénéficierait à tous les secteurs économiques et les territoires de l'Union. L'économie de l'Internet génère 2,6 nouveaux emplois pour un détruit et contribue au désenclavement des zones isolées.

Pourtant la part de l'économie numérique dans l'activité globale reste faible. S'il progresse rapidement au niveau national, le commerce électronique ne représente encore qu'une part marginale du commerce de détail européen. Les services en ligne restent en outre cloisonnés par les frontières nationales, l'activité transfrontalière demeurant faible. L'Europe de l'Internet est un patchwork de règles, de normes et de pratiques différentes, ce qui entrave son développement et mine la confiance des utilisateurs réels ou potentiels, tant du côté de l'offre que de la demande. L'essor des services en ligne au niveau européen exige donc une action résolue.

C'est pourquoi la Commission européenne a adopté le 11 janvier 2012, avec sa Communication « *Un cadre cohérent pour renforcer la confiance dans le marché unique numérique du commerce électronique et des services en ligne* » [COM(2011) 942] un plan d'action ambitieux et s'est fixé pour objectifs de doubler à l'horizon 2015 la part du commerce électronique dans les ventes de détail, ainsi que celle de l'économie de l'Internet dans le PIB européen (aujourd'hui moins de 3 %).

Nous avons identifié cinq axes prioritaires : développer l'offre légale et transfrontalière en ligne ; renforcer l'information des acteurs et la protection des consommateurs ; encourager le développement de systèmes de paiement et de livraison plus fiables et plus efficaces, à un coût abordable ; lutter contre les abus et faciliter la résolution des litiges ; enfin déployer les réseaux à large bande de l'avenir et les technologies innovantes. Chacun de ces chantiers fera l'objet d'initiatives concrètes dans les mois à venir.

J'ai retrouvé dans cet ouvrage les problématiques que nous avons identifiées et je souscris à l'essentiel du diagnostic de l'ACSEL, ainsi qu'à la plupart des recommandations qu'elle formule. En outre, j'ai constaté que les témoignages de « pionniers » de l'e-commerce transfrontière rapportés au chapitre V éclairent très utilement les défis à relever. Nous devons maintenant unir nos forces pour donner un coup d'accélérateur au développement d'un secteur qui représente non seulement l'un des vecteurs les plus décisifs de la réalisation du Marché unique mais aussi l'un des principaux gisements de croissance, d'innovation et d'emploi en Europe dans les prochaines années.



Michel Barnier
Membre de la Commission européenne,
chargé du Marché intérieur et des Services