FI

EUROOPAN YHTEISÖJEN KOMISSIO

Bryssel 22.10.2009
KOM(2009)557 lopullinen

KOMISSION TIEDONANTO EUROOPAN PARLAMENTILLE, NEUVOSTOLLE, EUROOPAN TALOUS- JA SOSIAALIKOMITEALLE SEKÄ ALUEIDEN KOMITEALLE

elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisestä rajatylittävästä sähköisestä kaupankäynnistä EU:ssa

KOMISSION TIEDONANTO EUROOPAN PARLAMENTILLE, NEUVOSTOLLE, EUROOPAN TALOUS- JA SOSIAALIKOMITEALLE SEKÄ ALUEIDEN KOMITEALLE

elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisestä rajatylittävästä sähköisestä kaupankäynnistä EU:ssa

JOHDANTO

1. Kun kotitalouksissa joudutaan kiristämään kukkaronnyörejä, eurooppalaiset kuluttajat käyttävät yhä enemmän aikaa tarjousten etsimiseen ja vertailemiseen internetissä toiveenaan löytää halvin tarjous. Rajatylittävällä sähköisellä kaupalla on tarjottavanaan kuluttajalle kaksi keskeistä etua: suurempi tuotevalikoima ja mahdollisuus säästää rahaa. Huokeat tuotteet tulevat myös syrjäseutujen asukkaitten ulottuville. Yritysten ulottuville puolestaan tulee uusia markkinoita ja asiakkaita, ja innovatiivisille ja kilpailukykyisille yrityksille on luvassa menestystä. Verkkovähittäiskaupan sisämarkkinoilla on huomattavaa potentiaalia.

2. Sisämarkkinoilla on kuitenkin vielä esteitä, joiden vuoksi sähköinen kauppa on Euroopassa edelleen jakautunut valtakunnanrajoja pitkin. Monesti käy niin, etteivät kuluttajat voi tilata tavaraa toisessa EU-maassa toimivalta verkkokauppiaalta. Kauppiaat taas liiankin usein kieltäytyvät toimittamasta tavaraa ulkomaiselle verkko-ostajalle. Yritykset suhtautuvat toisinaan epäröivästi rajatylittävään kauppaan tai toimintansa laajentamiseen koko EU:n tai ainakin usean maan käsittäväksi.

3. Komissio on analysoinut rajatylittävää sähköistä kaupankäyntiä EU:ssa ja kartoittanut sen tiellä vielä olevat esteet.[1] Tässä tiedonannossa puolestaan analysoidaan nykyisten poliittisten toimintapuitteitten vaikutusta tavaroiden rajatylittävään sähköiseen kauppaan (analyysissa ei tarkastella palvelujen sähköistä kauppaa). Tiedonannossa esitetään lisänäyttöä tuhlattujen mahdollisuuksien laajuudesta ja ehdotetaan toimenpiteitä. Moni tekijä voi nakertaa kuluttajan luottamusta internet-ympäristöön: esimerkiksi huoli henkilötietojen suojasta, vaara ostaa vahingossa tuoteväärennöksiä sekä uudenlaiset online-kauppaan liittyvät sopimattomat kaupalliset menettelyt. Nämä kysymykset liittyvät yleisesti koko internet-ympäristöön, eikä niiden katsota luovan erityisiä esteitä, joiden vuoksi kuluttajat tai kauppiaat eivät harjoittaisi rajatylittävää kauppaa. Siksi niitä ei käsitellä tässä tiedonannossa.

HAJANAISET ONLINE-SISÄMARKKINAT

4. Kansallisella tasolla sähköinen kaupankäynti lisääntyy, mutta edelleenkin on suhteellisen harvinaista, että kuluttajat ostavat tavaroita (palveluista puhumattakaan) internetin välityksellä toisesta EU-maasta. Sisämarkkinaesteet laajentavat eroa

---

[1] Komission yksiköiden valmisteluasiakirja *Report on cross-border e-commerce in the EU* – SEC(2009) 283, 5.3.2009. Saatavissa osoitteessa http://ec.europa.eu/consumers/strategy/facts_en.htm#E-commerce.

kotimaisen ja kansainvälisen sähköisen kaupan välillä. Niiden kuluttajien osuus, jotka olivat tehneet vähintään yhden internet-ostoksen edellisvuoden aikana, kasvoi EU:ssa vuosien 2006 ja 2008 välillä 27 prosentista 33 prosenttiin. Rajatylittävää sähköistä kauppaa käyneiden osuus pysyi samaan aikaan kuta kuinkin ennallaan (nousi 6:sta 7:ään prosenttiin).[2]

5. Eurooppalaiset kuluttajat tietävät, että ostosten tekeminen toisesta maasta voi kannattaa, vaikkeivät sitä itse vielä teekään. Kolmannes EU:n kansalaisista on valmis harkitsemaan tuotteen tai palvelun ostamista toisesta jäsenmaasta internetin kautta, jos se on halvempi tai parempi.[3] Vastaava määrä voisi lisäksi käyttää ostotapahtumassa vierasta kieltä, ja kauppiaista 59 prosenttia on valmis käymään kauppaa useammalla kuin yhdellä kielellä.[4]

6. Rajatylittävä kaupankäynti antaa yrityksille mahdollisuuden laajentaa asiakaskuntaansa ja päästä uusille markkinoille. Siitä huolimatta vain harvat verkkokaupat ovat valmiita palvelemaan ulkomaisia asiakkaita. EU:n 27 jäsenvaltion kauppiaista 51 prosenttia käy kauppaa verkossa mutta vain 21 prosenttia myy tuotteitaan toiseen maahan. Rajatylittävää kauppaa käyvät kauppiaat myyvät tuotteitaan yleensä vain hyvin harvoihin muihin jäsenvaltioihin: kymmeneen tai useampaan maahan toimittavien osuus on vain 4 prosenttia, ja useimmat toimittavat vain yhteen tai kahteen muuhun EU-maahan.[5]

YHTENÄISTEN ONLINE-SISÄMARKKINOIDEN EDUT

Paremmat mahdollisuudet löytää halvempi tarjous

7. Rajatylittävä verkkokauppa parantaa mahdollisuuksia rahansäästöön, sillä samaa tuotetta on tarjolla laajasti. Kuluttaja näkee säästömahdollisuudet vasta tuotteita etsiessään ja tarjouksia vertaillessaan. Koko EU:n kattavasta verkkokauppatestistä saatiin jonkinlainen kuva siitä, millaisia säästöjä kuluttajat voisivat saada todellisista rajatylittävistä ostoksista.

8. Testaajia EU:n 27 jäsenvaltiossa kehotettiin hakemaan sataa suosittua tuotetta internetistä ja kirjaamaan muistiin niistä veloitettava kokonaishinta. Jos samaa tuotetta oli tarjolla sekä kotimaassa että muualla, tarjouksia voitiin vertailla ottaen huomioon kaikki toimitus- ja muut maksut. Kaaviosta 1 näkyy, että rajatylittävä kauppa tarjoaa huomattavasti säästömahdollisuuksia – vaikka oletuksena onkin, että säästön pitäisi olla kymmenen prosentin luokkaa, ennen kuin kuluttaja tekisi ostoksensa ulkomailta.[6]

---

2 Eurobarometri nro 298 *Consumer protection in the internal market* (2008).

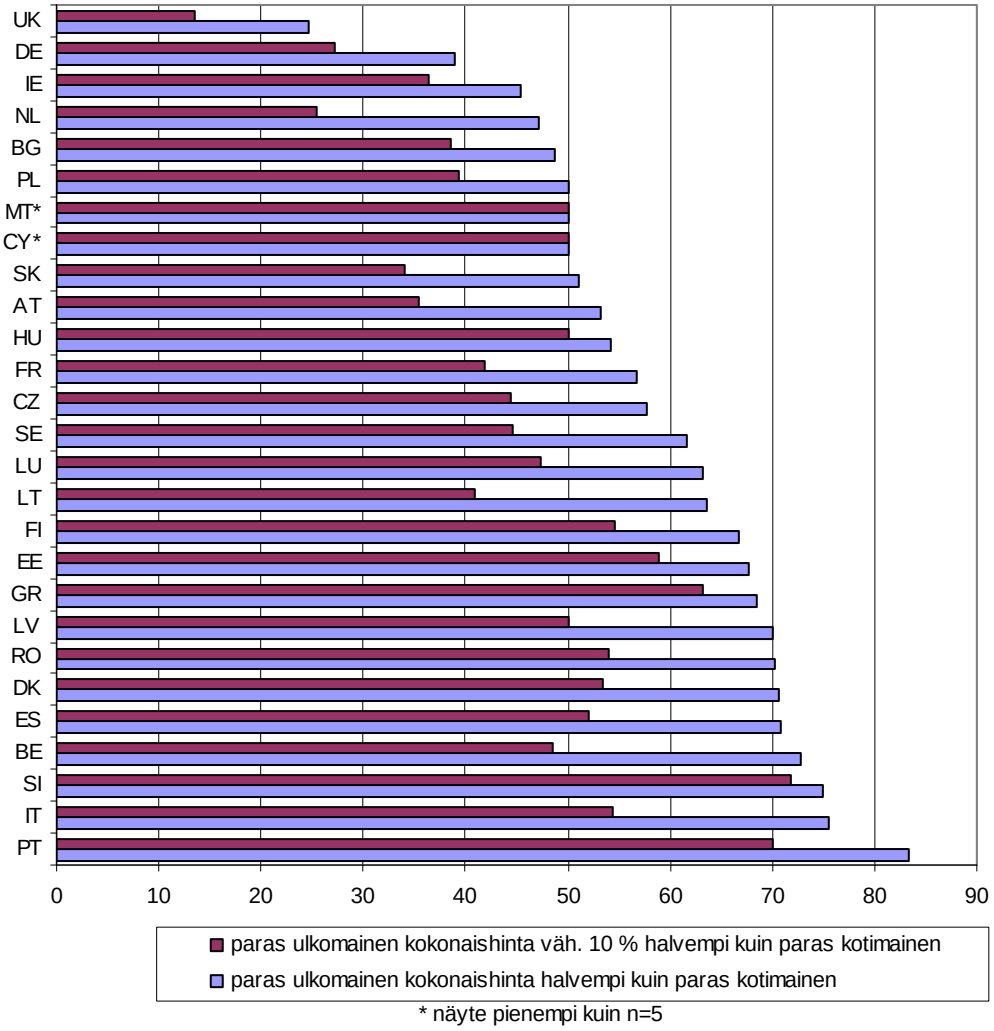
3 Eurobarometri nro 254 *Internal Market – Opinions and experiences of Citizens in EU-25* (2006).

4 Eurobarometri nro 298 (2008), Flash-Eurobarometri nro 224: *Business attitudes towards cross-border sales and consumer protection* (2008).

5 Flash-Eurobarometri nro 224 (2008).

6 YouGovPsychonomics 2009: *Mystery shopping evaluation of cross-border e-commerce in the EU*. Tiedot kerätty Euroopan komission toimeksiannosta.

Kaavio 1. Niiden hakutulosten prosenttiosuus, joissa paras ulkomainen tarjous oli halvempi tai vähintään 10 prosenttia halvempi kuin paras kotimainen



Lähde: YouGovPsychonomics (2009).

9. Kolmessatoista kaikkiaan 27 jäsenvaltiosta (Portugali, Italia, Slovenia, Espanja, Tanska, Romania, Latvia, Kreikka, Viro, Suomi, Unkari, Kypros ja Malta) testaajat löysivät vähintään puolelle haetuista tuotteista ulkomaisen tarjouksen, joka oli vähintään 10 prosenttia halvempi kuin paras kotimainen. Tulos vahvistaa sen, että rajatylittävä kauppa parantaa mahdollisuuksia löytää sama tuote halvempaan hintaan (kaikkine kuluineen).[7]

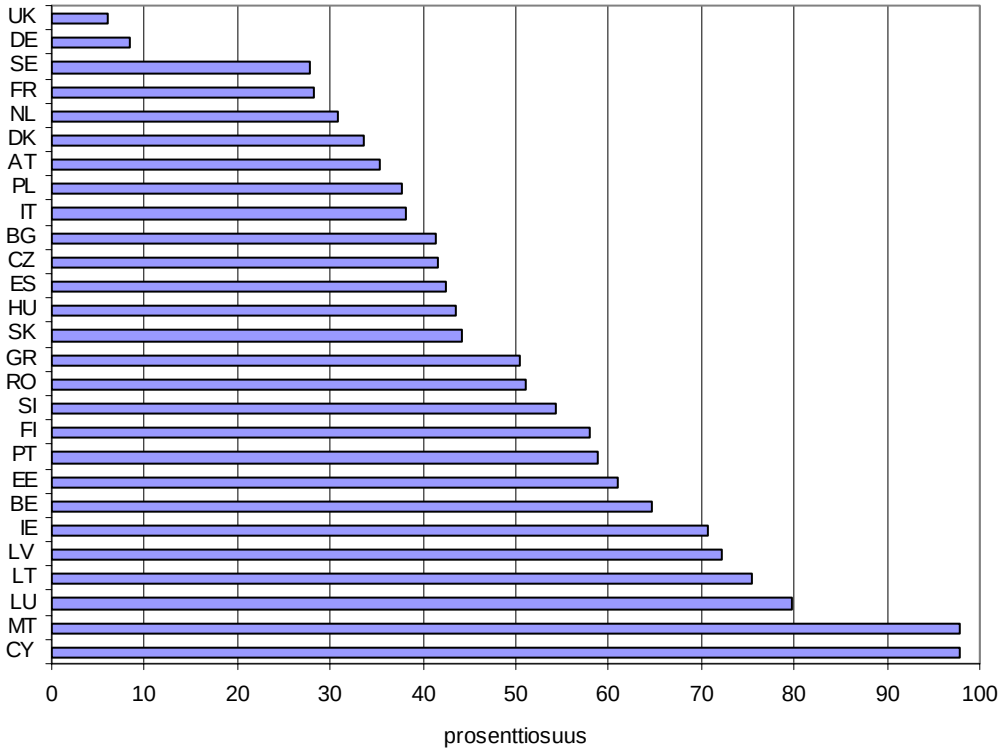
Saatavilla myös tuotteita, joita ei kotimaassa ole tarjolla

10. Monia tuotteita ei monissa maissa löydy verkkokaupasta. Rajatylittävässä kaupassa on siksi luontojaan se etu, että sen ansiosta kuluttajat voivat löytää tuotteita, joita kotimaassa ei myydä verkon kautta. Sisämarkkinoilla olisikin erinomaiset mahdollisuudet kehittää ns. pitkän hännän tuotteitten myyntiä. Kyse on sellaisista

[7] YouGovPsychonomics (2009). Kyproksen ja Maltan tuloksiin on suhtauduttava varovasti, sillä vertailuun tarvittavia kotimaisia tarjouksia oli erittäin vähän (ks. kaavio 1).

tuotteista, joiden maakohtainen jakelu ei olisi taloudellisesti kannattavaa – etenkään pienemmissä jäsenvaltioissa.

Kaavio 2. Niiden hakutulosten prosenttiosuus, joissa saatiin vain ulkomaisia tarjouksia



Lähde: YouGovPsychonomics (2009).

11. EU:n laajuinen verkkokauppatesti osoitti, että kotimaisten tarjousten löytäminen on useimpien tuotteiden kohdalla eräissä maissa erityisen vaikeaa (ks. kaavio 2). Tilanne on tällainen etenkin pienillä markkinoilla. Silloin tuotteen saa hankittua vain toisesta maasta, kunhan kauppias on valmis toimittamaan sen. Kotimainen tarjous jäi löytymättä vähintään puolelle etsityistä tavaroista Kyproksella, Maltalla ja Luxemburgissa mutta myös Liettuassa, Latviassa, Irlannissa, Belgiassa, Virossa, Portugalissa ja Suomessa.[8]

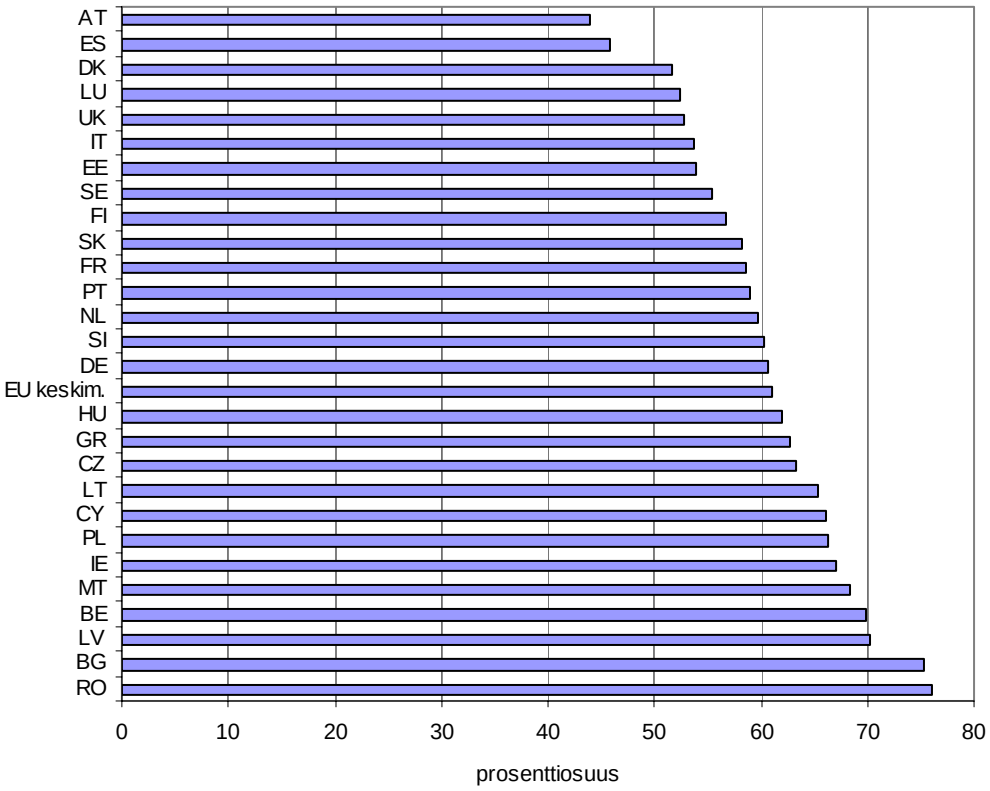
ONLINE-SISÄMARKKINOIDEN HAJANAISUUDEN LAAJUUS

12. Toisin kuin sähköisen kaupankäynnin ”rajaton” luonne antaisi odottaa, kaikilla kuluttajilla ei valitettavasti ole samoja mahdollisuuksia tehdä ostoksia ulkomailta. Joissakin maissa on erittäin epätodennäköistä löytää ulkomaisia kauppiaita, jotka olisivat valmiit ottamaan tilauksen vastaan. Internet-hakuja tekevä kuluttaja pystyy kyllä löytämään tarjouksia, mutta jossakin tilausprosessin vaiheessa sivusto keskeyttää kaupanteon.

[8] YouGovPsychonomics (2009).

13. EU:n laajuinen verkkokauppatesti osoittaa, kuinka laajasta ongelmasta on kyse. Selvityksessä tehtiin yhteensä 10 964 rajatylittävää testiä. Keskimäärin vain 39 prosentissa tapauksista asiakkaan oli teoriassa mahdollista tehdä tilaus toisessa maassa sijaitsevaan verkkokauppaan. Tilauksista 61 prosenttia olisi epäonnistunut siksi, ettei kauppias toimittanut tavaraa asiakkaan maahan, tai jostain muusta syystä (esim. teknisten ongelmien vuoksi tai siksi, ettei tiettyä maksutapaa voinut käyttää).[9]

Kaavio 3. Teknisesti asiakkaan ulottuvilla olevat ulkomaiset tarjoukset, joissa tilaus ei onnistunut



Lähde: YouGovPsychonomics (2009).

14. Monet verkkokaupat eivät ole halukkaita myymään tuotteitaan kaikkien EU-maiden kuluttajille. Yleisintä ulkomaantilauksen onnistumatta jääminen on belgialaisilla, bulgarialaisilla, latvialaisilla, maltalaisilla ja romanialaisilla kuluttajilla (ks. kaavio 3). Monet kaupat erottelevat kuluttajat näiden asuinpaikan perusteella. Useat testaajat eivät esimerkiksi pystyneet rekisteröitymään sivustolle jatkaakseen tilauksen tekemistä, monilla sivustoilla kieltäydyttiin toimittamasta tavaraa asiakkaan maahan, ja monia maksutapoja ei ollut vaivatta saatavilla rajatylittävän ostoksen maksamiseksi.[10]

---

9 YouGovPsychonomics (2009). Testissä selvitettiin tilauksen onnistumista sen lopulliseen vahvistamiseen saakka. Varsinaisia ostoksia ei tehty.

10 YouGovPsychonomics (2009).

EROON RAJATYLITTÄVÄN SÄHKÖISEN KAUPAN SÄÄNTELYESTEISTÄ

15. Rajatylittävän sähköisen kaupan esteisiin on jo vuosia kiinnitetty huomiota EU:n tason sääntelytoimissa. Yhtenäisten vähittäiskaupan sisämarkkinoiden aikaansaamiseksi tarvitaan kuitenkin lisätoimia. Komission raportissa maaliskuulta 2009 esitetään kattava analyysi pankkien asiakkaita ja yrityksiä haittaavista tekijöistä.[11]

16. Eurooppalaisten vähittäiskauppiaiden kannalta keskeisten rajatylittävää sähköistä kauppaa haittaavien sääntelyesteiden taustalla ovat epäyhtenäiset kuluttajansuojasäännöt ja arvonlisäveroon, kierrätysmaksuihin ja tekijänoikeusmaksuihin liittyvät säännöt. Näiden sääntöjen täytäntöönpano vaihtelee selvästi jäsenvaltiosta toiseen, jolloin rajatylittävää liiketoimintaa harkitsevat yritykset joutuvat toimimaan liiketoimintaympäristössä, joka on monimutkainen ja kallis ja jota ei voi ennakoida. Nyt on olennaista hyväksyä näiden esteiden poistamiseen tähtääviä toimenpide-ehdotuksia, jotta kauppiaat muuttaisivat toimintaansa ja sitä kautta saataisiin kuluttajille paremmat mahdollisuudet hankintoihin.

17. Yrittäessään tehdä verkko-ostoksia toisesta maasta kuluttaja kohtaa erinäisiä ongelmia. On tavallista, että ulkomaiset verkkokauppiaat eivät ota vastaan tilauksia toisessa maassa asuvalta kuluttajalta. Kuluttajat eivät lisäksi ole selvillä siitä, mitä tehdä tai kenen puoleen kääntyä ongelmatilanteessa – erityisesti jos on löydettävä ratkaisu riitaan ulkomaisen kauppiaan kanssa.

18. Kartoitetut ongelmat ovat niin mutkikkaita ja toisiinsa kytköksissä, että niiden ratkaisemiseen tarvitaan monitahoista strategiaa. Nyt olisi toteutettava seuraavassa esitettävät toimenpiteet, jotka on asetettu tärkeysjärjestykseen ja jotka perustuvat analyysiin keskeisistä ratkaisematta olevista haasteista. Kukin toimenpide on sinällään tärkeä, mutta niissä kaikissa on edistyttävä, jotta rajatylittävän sähköisen kaupankäynnin potentiaali saadaan käyttöön.

Puututaan kuluttajansuojasääntöjen epäyhtenäisyyteen

19. Epäyhtenäiset sopimuksiin liittyvät kuluttajansuojasäännöt aiheuttavat yhdessä lainvalintasääntöjen kanssa huomattavasti lisää sääntöjen noudattamiseen liittyviä kustannuksia kauppiaille, jotka haluaisivat käydä kauppaa useassa jäsenvaltiossa. Ehdotetulla kuluttajien oikeuksia koskevalla direktiivillä puututaan tähän seikkaan, joka on keskeinen este vähittäiskaupan sisämarkkinoiden toteutumiselle. Ehdotuksella yhdistettäisiin neljä nykyistä kuluttajansuojadirektiiviä yhdeksi direktiiviksi, jolloin pystyttäisiin yksinkertaistamaan ja päivittämään nykysääntöjä, poistamaan sisämarkkinaesteitä ja välttämään useiden erilaisten säännöstöjen soveltaminen.[12]

20. Ehdotuksella luotaisiin kohdealueelle yksi täysin yhdenmukaistettu säännöstö, joka takaisi kuluttajansuojan korkean tason koko yhteisössä ja jonka ansiosta elinkeinonharjoittajat voisivat myydä tuotteitaan kuluttajille kaikissa 27

---

[11] Komission yksiköiden valmisteluasiakirja *Report on cross-border e-commerce in the EU*. SEC(2009) 283, 5.3.2009.

[12] Ehdotus direktiiviksi kuluttajan oikeuksista (KOM(2008) 614).

jäsenvaltiossa samalla tavalla kuin kotimaassaan ja käyttää esimerkiksi samoja vakiosopimusehtoja ja samaa tiedotusmateriaalia. Ehdotus vähentäisi siten merkittävästi erilaisten sääntöjen noudattamisesta elinkeinonharjoittajille aiheutuvia kustannuksia ja takaisi samalla korkeatasoisen suojan kuluttajille.

21. Ehdotuksella parannettaisiin lisäksi kuluttajansuojaa ja sääntöjen täytäntöönpanoa rajatylittävien sähköisessä kaupankäynnissä käytettävien sopimusten kohdalla sekä helpotettaisiin sovittelijoiden mahdollisuuksia ratkaista riitoja tuomioistuinten ulkopuolella. Komissio pyytää Euroopan parlamenttia ja neuvostoa nostamaan tämän ehdotuksen prioriteetiksi.

Huolehditaan palveludirektiivin 20 artiklan tehokkaasta täytäntöönpanosta

22. Palveludirektiivin[13] 20 artiklan 2 kohdan tarkoituksena on poistaa yksi rajatylittävän kaupan keskeisistä esteistä innovatiivisella tavalla: säännöksen mukaan jäsenvaltioiden on varmistettava, että kauppiaat eivät syrji kuluttajia kieltäytymällä myymästä heille tai kohtelemalla heitä eri tavoin sillä perusteella, mikä heidän kansalaisuutensa tai asuinpaikkansa on.

23. Säännöksessä kielletään syrjintä mutta annetaan kauppiaille mahdollisuus soveltaa ”objektiivisin perustein suoraan perusteltavissa olevia erilaisia käytön edellytyksiä”, joihin voi joissain tapauksissa sisältyä sääntelyllisiä esteitä. Kun tuollaiset esteet poistetaan, kuten tässä tiedonannossa esitetään, täydennetään palveludirektiivin 20 artiklan 2 kohtaa siten, että vähennetään niitä seikkoja, joita kauppiaat voisivat pitää ”objektiivisina perusteina”.

24. Palveludirektiivin 20 artiklan 2 kohdalla on niin suuri merkitys rajatylittävälle sähköiselle kaupankäynnille, että komissio antaa erityistä painoa sen täysimittaiselle täytäntöönpanolle ja sen noudattamisen tehokkaalle valvonnalle. Sen vuoksi komissio antaa jäsenvaltioille ohjeita, jotta säännös pantaisiin täytäntöön vuoden 2009 loppuun mennessä. Sen jälkeen komissio aikoo aktiivisesti seurata, miten kansalliset viranomaiset ja tuomioistuimet valvovat säännöksen noudattamista.

Tehostetaan rajatylittävää valvontaa

25. Kuluttajat suhtautuvat rajatylittävään kaupantekoon luottavaisemmin, jos he tietävät, että kuluttajansuojaviranomaiset valvovat kauppiaiden toimintatapoja. Kuluttajansuojaviranomaiset ovat suorittaneet kuluttajansuojayhteistyöstä annetun asetuksen[14] puitteissa yhteisiä säännöllisiä markkinavalvontatoimia (”tehoiskuja”), joiden avulla kansalliset viranomaiset ovat pystyneet tutkimaan sääntöjenvastaisuuksia ja huolehtimaan kuluttajansuojalainsäädännön noudattamisesta.

26. Toukokuussa 2009 tehdyssä tehoiskussa tarkasteltiin sähkölaitteiden verkkokauppaa. Sääntöjenvastaisuuksia löytyi 55 prosentista verkkosivustoja. Havaituista ongelmista yleisimmät liittyivät harhaanjohtaviin, puuttuviin tai puutteellisiin tietoihin kuluttajan oikeuksista tai kokonaiskustannuksista taikka kauppiaan yhteystietoihin. Selvityksen

---

13 Direktiivi 2006/123/EY palveluista sisämarkkinoilla, annettu 12.12.2006.

14 Asetus (EY) N:o 2006/2004, annettu 27.10.2004, kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyöstä.

perusteella on parannettava sähköistä kaupankäyntiä koskevan direktiivin ja kuluttajansuojasääntöjen noudattamisen valvontaa. Seuraavaksi käynnistyvässä täytäntöönpanovaiheessa jäsenvaltiot puuttuvat rajatylittävässä toiminnassa havaittuihin sääntöjenvastaisuuksiin pyytämällä muiden jäsenvaltioiden viranomaisilta tutkinta- ja täytäntöönpanoapua.[15]

27. Jäsenvaltioiden olisi tehostettava nykyisten sääntöjen täytäntöönpanoa, jotta voidaan poistaa esteitä toiminnalta, lisätä tietojen läpinäkyvyyttä ja parantaa kuluttajien luottamusta verkosta löytyviin tarjouksiin ja verkkokauppiaisiin. Komissio on hiljattain esittänyt joukon suosituksia, joilla tähän tavoitteeseen voitaisiin päästä.[16]

Eroon sopimattomista kaupallisista menettelyistä

28. Sopimattomista kaupallisista menettelyistä annetussa direktiivissä 2005/29/EY[17] vahvistetaan koko EU:ssa sovellettava säännöstö, joka koskee laillisia ja kiellettyjä kaupallisia menettelyjä elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välillä. Jotta voitaisiin varmistaa, että verkkokauppiaat voivat markkinoida ja mainostaa tuotteitaan nykyistä yksinkertaisemmassa ja ennakoitavammassa sääntely-ympäristössä ja että kuluttajat voivat luottaa verkosta löytämiinsä tarjouksiin, on syytä huolehtia, että kansalliset toimeenpanoviranomaiset panevat direktiivin täytäntöön yhtenäisellä tavalla.

29. Sen vuoksi komissio julkaisee vuoden 2009 loppuun mennessä ohjeet, joissa käsitellään muiden muassa direktiivin mukanaan tuomia uusia käsitteitä, jotta niitä tulkittaisiin ja sovellettaisiin yhtenäisesti. Vakavissaan olevien kauppiaitten on tämän ansiosta helpompi ryhtyä harjoittamaan rajatylittävää toimintaa – etenkin verkossa. Kun sopimattomiin menettelyihin liittyvän lainsäädännön noudattamista valvotaan rajojen ylitse nykyistä tehokkaammin, kuluttajien luottamus paranee ja rehellisten kauppiaitten on helpompi toimia, kun epäreilusti kilpailevat huijarit vähenevät.

Edistetään tuomioistuinten ulkopuolisen riitojenratkaisun ja vähäisiin vaatimuksiin sovellettavan menettelyn käyttöä

30. Jo käytössä olevia täytäntöönpanotoimia täydentämään on otettu käyttöön EU:n tason menettelyjä, joilla helpotetaan muutoksenhakua: rajatylittävissä riidoissa on vuodesta 2009 ollut käytössä vähäisiin vaatimuksiin sovellettava menettely, jolla yksinkertaistetaan ja nopeutetaan enintään 2 000 euron arvoisten vaatimusten käsittelyä ja pienennetään käsittelyn kustannuksia, ja eräistä sovittelun näkökohdista siviili- ja kauppaoikeuden alalla on annettu direktiivi, joka tehostaa sovittelua.[18]

31. Komissio helpottaa kuluttajien mahdollisuuksia käyttää tuomioistuinten ulkopuolisia ratkaisumenettelyjä rajatylittävissä riidoissa myös Euroopan kuluttajakeskusten verkoston (ECC-verkosto) kautta. Verkoston kautta kuluttajat pääsevät yhteyteen 400:n vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen kanssa EU:ssa.[19] Komissio edistää

---

15 Ks. http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweep/electronic_goods/index_en.htm.

16 Tiedonanto kuluttajansuojaa koskevan yhteisön säännöstön täytäntöönpanosta (KOM(2009) 330, 2.7.2009).

17 Direktiivi 2005/29/EY, annettu 11.5.2005, sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä sisämarkkinoilla.

18 Asetus (EY) N:o 861/2007 eurooppalaisesta vähäisiin vaatimuksiin sovellettavasta menettelystä sekä direktiivi 2008/52/EY tietyistä sovittelun näkökohdista siviili- ja kauppaoikeuden alalla.

19 Ks. http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm.

menettelyjen käyttöä julkaisemalla kansalaisen oppaan, jossa käsitellään vähäisten vaatimusten menettelyä, perustamalla sähköisen oikeuden portaalin sekä lisäämällä toimia ECC-verkoston käytön hyväksi.

Yksinkertaistetaan etämyyntiä harjoittavien alv-raportointivelvollisuuksia

32. Tätä nykyä verkkokauppiaiden on rekisteröidyttävä arvonlisäverotusta varten jokaisessa maassa, jossa heidän vuosimyyntinsä ylittää tietyn kynnyksen. Tilannetta mutkistaa vielä se, että kynnykset ja alv-kannat vaihtelevat maasta toiseen.

33. Komissio on ehdottanut yhden luukun järjestelmää, jonka avulla maan alueelle sijoittautumattomat kauppiaat voisivat täyttää omassa jäsenvaltiossaan tietyt alv-velvollisuutensa, kuten rekisteröitymisen ja alv-ilmoituksen jättämisen, samoin kuin etämyyntiin liittyvien järjestelyjen yksinkertaistamista siten, että koko EU:ssa sovellettaisiin samaa 150 000 euron kynnysarvoa.[20]

34. Tilanne on nykyisin lisäksi sellainen, että etämyyntiä harjoittavien on esitettävä täydellinen arvonlisäveron sisältävä lasku, vaikkei samaa tavaraa samalle asiakkaalle myyvän kotimaisen toimittajan tarvitsekaan sellaista esittää. Komissio on ehdottanut ”yksinkertaistettua” alv:n sisältävää laskua, jota etämyyjät voisivat käyttää tietyissä tilanteissa.[21]

35. Rajatylittävää etämyyntiä harjoittavien olisi ehdotusten myötä selvästi helpompi täyttää alv-velvoitteensa. Komissio pyytää neuvostoa nostamaan nämä ehdotukset prioriteetiksi.

Kevennetään verkossa toimivien yritysten hallinnollista taakkaa, joka liittyy sähkö- ja elektroniikkalaiteromuun

36. Elektroniikkalaitteiden (jotka kuuluvat kysytyimpiin tuotteisiin verkossa) rajatylittävän myynnin tiellä on muitakin sääntelyllisiä esteitä. Sähkö- ja elektroniikkalaiteromuun liittyviä sääntöjä (asiaa koskevassa direktiivissä) ei ole pantu yhtenäisesti täytäntöön jäsenvaltioissa, minkä vuoksi käytössä on eritasoisia maksuja ja kynnyksiä, jotka koskevat verkkokauppiailta edellytettävää sähkö- ja elektroniikkalaitteisiin liittyvää rekisteröintiä ja raportointia. Tilanne saattaa vähentää halua harjoittaa rajatylittävää kauppaa.

37. Komissio on hiljattaisessa ehdotuksessaan esittänyt merkittäviä toimia täytäntöönpanon yhtenäistämiseksi. Ehdotuksessa selkeytetään tiettyjä direktiivin säännöksiä ja myös sen soveltamisalaa. Ehdotuksen mukaan direktiivin 16 artiklassa yhdenmukaistettaisiin tuottajien rekisteröintiä ja raportointia EU:ssa muuttamalla kansalliset rekisterit yhteentoimiviksi. Sen ansiosta tuottajien ei enää tarvitsisi rekisteröityä erikseen kussakin toimintamaassa vaan he voisivat toimittaa yhden jäsenvaltion rekisteriin tiedot, jotka liittyvät heidän toimintaansa koko EU:ssa.[22]

---

[20] Ehdotus neuvoston direktiiviksi direktiivin 77/388/ETY muuttamisesta arvonlisäverovelvoitteiden yksinkertaistamiseksi (KOM(2004) 728).

[21] Ehdotus direktiiviksi yhteisestä arvonlisäverojärjestelmästä annetun direktiivin 2006/112/EY muuttamisesta laskutussääntöjen osalta (KOM(2009) 21).

[22] Ehdotus sähkö- ja elektroniikkalaiteromusta annetun direktiivin 2002/96/EY uudelleenlaatimisesta (KOM(2008) 810).

38. Komission ehdotus auttaisi merkittävällä tavalla lievittämään nykyjärjestelmässä havaittuja käytännön ongelmia. Komissio pyytää Euroopan parlamenttia ja neuvostoa nostamaan tämän ehdotuksen prioriteetiksi.

Käytännön ratkaisuja tekijänoikeusmaksujen hallinnointiin

39. Kansallisen ja Euroopan tason sidosryhmät ovat vuodesta 2006 etsineet ratkaisuja käytännön ongelmiin, jotka liittyvät tallentamattomien tallennusvälineiden ja tallennuslaitteiden myynnistä perittävien tekijänoikeusmaksujen kansainväliseen hallinnointiin. Nykytilanne on sellainen, että rajatylittävää myyntiä harjoittavilta kauppiailta saatetaan edellyttää tekijänoikeusmaksujen maksamista ja niistä raportoimista saman tuotteen osalta useassa maassa.

40. Suurin osa sidosryhmistä katsoo nykyisen raportointi-, maksamis- ja korvaamismenettelyn haittaavan rajatylittävää sähköistä kaupankäyntiä. Tähän mennessä ei ole päästy sopuun käytännön ratkaisuista, joilla nykyiset kansalliset maksujärjestelmät saataisiin toimivammiksi. Sidosryhmien olisikin entistä pontevammin pyrittävä löytämään ratkaisuja nopeasti, jotta yritykset voisivat rationalisoida rajatylittävään toimintaan liittyvää logistiikkaansa.

Vähennetään verkkokaupan esteitä vertikaalisten rajoitusten tarkastelun yhteydessä

41. Vertikaalisia rajoituksia koskevilla kilpailusäännöillä on kielletty kilpailunvastaiset rajoitukset rajatylittävälle internet-markkinoinnille ja -myynnille, mikä on merkittävällä tavalla auttanut poistamaan turhia rajoituksia, joita jakelusopimuksissa on asetettu sähköiselle kaupankäynnille.[23] Nykyisen ryhmäpoikkeusasetuksen voimassaolo päättyy 31. toukokuuta 2010. Komissio selvittää parhaillaan asetuksen tähänastista soveltamista tarkoituksenaan selkeyttää ja yksinkertaistaa sääntöjä. Komissio pohtii myös sitä, miten meneillään oleva uudelleentarkastelu voisi auttaa vähentämään internetin kautta tapahtuvan myynnin esteitä ja saada aikaan parannuksia, jotka toimisivat kuluttajien etujen hyväksi.[24]

42. Yksinmyynnin osalta uudelleentarkastelussa käsitellään lähemmin aktiivisen ja passiivisen myynnin erottamiseen käytettäviä kriteereitä. Tarkoituksena on yksilöidä yleisimmät menettelyt, joita voidaan pitää passiivisen myynnin rajoittamisena ja jotka todennäköisesti rikkovat kilpailusääntöjä. Oletettuna laittomana toimintana voitaisiin pitää esimerkiksi vaatimusta, jonka mukaan yksinmyyjän on varustettava verkkosivustonsa toiminnolla, joka automaattisesti ohjaa asiakkaan valmistajan tai jonkin toisen yksinmyyjän sivustolle. Toinen esimerkki voisi olla, että asiakkaan internet-ostoksenteko keskeytetään, jos tämän luottokorttitiedoista käy ilmi, ettei asiakkaan osoite ole asianomaisella yksinmyyntialueella.

---

23 Komission asetus (EY) N:o 2790/1999, annettu 22.12.1999, EY:n perustamissopimuksen 81 artiklan 3 kohdan soveltamisesta tiettyihin vertikaalisten sopimusten ja yhdenmukaistettujen menettelytapojen ryhmiin (ryhmäpoikkeusasetus); Komission tiedonanto – *Suuntaviivat vertikaalisista rajoituksista* (2000/C 291/01).

24 Ks. *Online Commerce Roundtable: Opportunities and Barriers to Online Retailing* osoitteessa http://ec.europa.eu/competition/consultations/2009_online_commerce/roundtable_report_en.pdf.

43. Valikoivan jakelun osalta uudelleentarkastelussa selvitetään, voidaanko myyjien valikoimiseen käytettäviä kriteereitä (esimerkiksi vaatimusta, että myyjällä on oltava fyysiset liiketilat) perustella kuluttajien eduilla ja rajoittavatko ne kohtuuttomasti verkossa ja valtakunnanrajojen yli tapahtuvaa kaupankäyntiä. Vertikaalisten rajoitusten uudelleentarkastelussa selvitetään myös, pyrkivätkö valmistajat saamaan valikoituun jakeluverkkoon kuuluvia myyjiä luopumaan internetin käytöstä.

44. Verkkojakelu on yksi keskeisistä osa-alueista meneillään olevassa vertikaalisia rajoituksia koskevien kilpailusääntöjen uudelleentarkastelussa. Komissio selvittää tarkasti, olisiko nykyisiä sääntöjä muutettava rajatylittävää sähköistä kaupankäyntiä edistävään suuntaan.

Parannetaan maksujärjestelmiä ja logistiikkaa, puututaan teknisiin esteisiin

45. EU:n toimissa, joilla pyritään lisäämään yhteentoimivuutta ja luomaan saumattomat rajatylittävät markkinat, on painotettu myös maksujärjestelmiä yhtäältä lainsäädännöllä (maksupalveludirektiivi[25]) ja toisaalta tukemalla toimialan aloitteita (yhtenäinen euromaksualue). Kuluttajille ja kauppiaille (etenkin pk-yrityksille) maksujen suorittaminen ja vastaanottaminen verkossa maasta toiseen EU:n alueella on edelleen ongelmallista ja keskeinen rajatylittävää kaupankäyntiä hillitsevä tekijä.

46. Postialan uudistamiselle annettiin uutta pontta vuonna 2008, kun hyväksyttiin kolmas postidirektiivi, joka velvoittaa jäsenvaltiot avaamaan postimarkkinansa kokonaan. Kun markkinat avataan kokonaan, luodaan alalle sisämarkkinat, joilla postialan toimijoiden pitäisi pystyä perustamaan tytäryhtiöitä toisiin jäsenvaltioihin ja toimittamaan lähetyksiä oman jakeluverkostonsa kautta taikka valitsemaan vapaammin, mitä postialan toimijaa käyttää muissa jäsenvaltioissa yhteisön sisäisen postin kuljettamiseen. Kuluttajat ja kauppiaat pääsevät hyötymään rajatylittävän logistiikan parantumisesta.[26]

47. Lisäksi komissio varmistaa jatkossakin, että sisämarkkinoilta poistetaan perusteettomat tavarakaupan esteet ja että uusia esteitä ei luoda.

TÄYDENTÄVÄT TOIMET RAJATYLITTÄVÄN SÄHKÖISEN KAUPAN EI-SÄÄNTELYLLISTEN ESTEIDEN POISTAMISEKSI

Yhteistyö alan toimijoiden kanssa Euroopan laajuisten verkkovähittäiskaupan markkinoiden hyväksi

48. Kuluttajien käsitykset mahdollisuuksista verkko-ostoksiin ovat osittain tulosta liiketoimintamalleista, joissa online-sisämarkkinoita on tähän mennessä pidetty rinnakkaisina kansallisiin markkinoihin nähden.

49. Komissio kehottaa johtavia hakukoneita ja internet-toimijoita tuomaan rajatylittävän kaupan mahdollisuudet paremmin kuluttajien tietoisuuteen. Verkossa toimivien yritysten olisi hankittava käyttöönsä yleiseurooppalaiseen .eu-aluetunnukseen päättyviä verkkotunnuksia ja pyrittävä siten eroon erillisiin maatunnuksiin

---

25 Direktiivi 2007/64/EY maksupalveluista sisämarkkinoilla.

26 Postidirektiivi 97/67/EY (muutettu direktiiveillä 2002/39/EY ja 2008/6/EY).

perustuvasta maakohtaisesta ajattelusta. Koska .eu-aluetunnuksen alle rekisteröityvien yritysten on noudatettava Euroopan laajuisia sääntöjä, tunnukseen .eu päättyvä internetosoite antaa kuluttajille varmuuden tietynasteisesta perussuojasta, ja toisaalta laadukkaat eurooppalaisyritykset voisivat erottautua toisista .eu-tunnuksen avulla. Kauppiaiden olisi perustettava useamman maan tai koko EU:n kattavia sivustoja.

50. Ulkomaisia tarjouksia kyllä löytyy internetin kautta, mutta niiden löytämiseen menee enemmän aikaa ja vaivaa kuin kotimaisten, kotimaan markkinoille suunnattujen tarjousten löytämiseen. Johtavien hakukoneiden ja hintavertailusivustojen olisi entistä systemaattisemmin tarjottava sellaisia haku- tai vertailutuloksia, joissa on mukana sekä ulko- että kotimaisia tarjouksia. Myös kielivalikoimaa olisi laajennettava.[27] Ilmailualalla saadut kokemukset ovat osoittaneet, että monikieliset ja selkeät verkkosivustot ovat paras keino edistää rajatylittävää sähköistä kauppaa.[28] Komissio jatkaa keskusteluja markkinoiden toimijoiden kanssa siitä, miten ne voisivat helpottaa rajatylittävää sähköistä kaupankäyntiä.

Tiedottaminen kuluttajille ja kauppiaille

51. Asioista perillä olevat kuluttajat, jotka tuntevat oikeutensa ja osaavat tunnistaa sääntöjenvastaisuudet ja ilmoittaa niistä, pystyvät muita todennäköisemmin hyödyntämään rajatylittävän verkkokaupan tarjoamia mahdollisuuksia. Sitä varten komissio laajentaa ja päivittää toukokuussa 2009 julkaistua kuluttajien oikeuksia käsittelevää ”eYouGuidea”[29] ja tukee jatkossakin Euroopan kuluttajakeskusten verkostoa, joka tarjoaa tietoja ja neuvoja rajatylittäviä ostoksia tekeville. Kauppiaille tiedotetaan heidän velvollisuuksistaan ja heille tarjoutuvista mahdollisuuksista Enterprise Europe Network -verkoston kautta.

Vahvistetaan markkinoiden seurantaa

52. Komission tarkoituksena on parantaa sisämarkkinoiden vähittäiskauppasegmentin seurantaa, ja silloin on jatkettava myös rajatylittävän sähköisen kaupankäynnin seuraamista, jotta poliittiset päättäjät, täytäntöönpanoviranomaiset ja kansalaiset tietävät, mitä markkinoilla tapahtuu. Komissio jatkaa Euroopan keskuspankin ja johtavien luottokorttiyhtiöiden kanssa tekemäänsä yhteistyötä, jonka tarkoituksena on laatia luottokorttimaksuihin perustuvia tilastoja rajatylittävästä myynnistä. Näillä toimilla täydennetään Eurostatin tutkimuksia, ja niissä otetaan täysimääräisesti huomioon yksityisyyden ja henkilötietojen suojaa koskeva lainsäädäntö.

PÄÄTELMÄ

53. Tässä tiedonannossa esitetään perusta strategialle, jolla rajatylittävä sähköinen kaupankäynti saataisiin toimivammaksi. Tavoitteen toteutumisesta olisi etua niin

---

27 Näin suositellaan komission tiedonannossa *Monikielisyys: Euroopan voimavara ja samalla myös yhteinen sitoumus* (KOM(2008) 566).

28 Kokemuksia on saatu erityisesti sen jälkeen, kun 24.9.2008 annettiin Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 1008/2008 lentoliikenteen harjoittamisen yhteisistä säännöistä yhteisössä (uudelleen laadittu toisinto).

29 Ks. http://ec.europa.eu/information_society/eyouguide/navigation/index_en.htm.

kuluttajille ja yrityksille kuin EU:n taloudelliselle kilpailukyvyllekin. Edistymistä strategian eri kohdissa seurataan tarkasti kuluttajamarkkinoiden tulostaulun avulla.