

Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomitee arvamus teemal „Roheline raamat „ELi e-kaubanduse arengut toetav ühtne pakiveoturg” ”

COM(2012) 698 final

(2013/C 161/11)

Raportöör: **Daniela RONDINELLI**

19. veebruaril 2013 otsustas Euroopa Komisjon vastavalt Euroopa Liidu toimimise lepingu artiklile 304 konsulteerida Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomiteega järgmises küsimuses:

„Roheline raamat „ELi e-kaubanduse arengut toetav ühtne pakiveoturg” ”

COM(2012) 698 final.

Asjaomase töö ettevalmistamise eest vastutav ühtse turu, tootmise ja tarbimise sektsioon võttis arvamuse vastu 7. märtsil 2013.

Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomitee võttis täiskogu 488. istungjärgul 20.–21. märtsil 2013 (20. märtsi istungil) vastu järgmise arvamuse. Poolt hääletas 156 ja erapooletuks jäi 2.

1. Järeldused ja soovitused

1.1 Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomitee peab oluliseks taastada e-oste sooritavate tarbijate ja e-müügiga tegelevate edasimüüjate usaldus integreeritud logistika vastu, mida kohaldatakse e-kaubandusele, mis on paljude tarbijate jaoks eriti ligi-tõmbav, sest digitaalne turg on väga oluline ja pakub **märkimisväärsed võimalusi majandusarenguks ja tööhõiveks**.

1.2 Komitee kiidab komisjoni algatust käsitleda selle sektori probleeme põhjalikumalt, konsulteerides ühtset turgu käsitleva roheline raamatu abil laiemalt kõigi asjaosalistega, et viia ellu internetiostudega seotud integreeritud pakiveo logistika turg ja tagada e-kaubanduse positiivne areng **mitte ainult ettevõtjate ja tarbijate (B2C), vaid ka ettevõtjate (B2B) ja tarbijate vahel (C2C)**.

1.3 Komitee palub komisjonil koostada direktiiv, milles keskendutakse kuuele prioriteetssele nõudele:

— solidaarvastutuskord, mis kehtiks e-kaubanduse müüjatele ja kogu pakivõrgu kättetoimetamise ahela osalistele, eelkõige kui tarbijad tagastavad kauba, sest ei soovi seda või kaup ei vasta lepingule;

— pakivõrgu kättetoimetamise täielik jälgitavus;

— kohustus pakivõrgu kättetoimetamise valik mitme kättetoimetamisvariandi vahel;

— e-kaubanduse toodete kättetoimetamisega seotud probleemide lahendamise riiklike keskuste süsteemi kogu mahus heakskiitmine;

— kohustus järgida võrdseid töötingimusi;

— kohustus tagada tingimuste ja hindade läbipaistvus;

ja esitada aruanne liikmesriikide ja piiriülese pakivõrgu kättetoimetamise tasandil saavutatud tulemuste kohta.

1.4 Komitee peab esmatähtsaks kõrvaldada õigusliku raamistiku puudused. Samuti soovib ta pidada organiseeritud kodanikuühiskonna esindajatega, eelkõige tarbijaorganisatsioonide ja VKEde, e-kaubanduse müüjate ja kättetoimetajate struktureeritud dialoogi, et hinnata sobivaid regulatiivseid ja mitteregulatiivseid poliitikavahendeid, et ellu viia kuus eelnevalt mainitud prioriteeti.

1.5 Komitee peab oluliseks anda Euroopa standardiorganisatsioonidele tugev impulss koostada tarbijarühmade, VKEde ja muude sidusrühmade võrdse osalusel **Euroopa tehnilis-regulatiivsed standardid**, mis suudaksid tagada e-kaubanduse suhtes kohaldatava integreeritud logistikateenuste kvaliteedi, usaldusväärsuse ja jätkusuutlikkuse ning pakuvad sotsiaalseid ja ohutuse tagatiseid. Pakivõrgu kättetoimetamise süsteemi jaoks oleks väga soovitatav luua **Euroopa ohutuse- ja kvaliteedimärk**.

1.6 Komitee peab selleks, et pakivõrgu kättetoimetamise integreeritud logistikateenused oleksid kättesaadavad, usaldusväärsed ja tõhusad, vajalikuks kasutada Euroopa programme **tehnoloogiaühtsuse, keskkonna ja transpordi** valdkonnas ning eelkõige **Galileo**.

1.7 Kõigi osaliste vahel teabe jagamiseks ja kooskõlastamiseks on hädavajalik võrgupõhiste süsteemide ja koostööplatvormide täielik koostalitlusvõime.

1.8 Ausa konkurentsi tagamiseks ja valitseva seisundi kurnatavimise vältimiseks soovib komitee asjakohaselt toetada uuenduslikke VKEsid, mis loovad uusi töökohti. Sel eesmärgil võiks kasutada selleks mõeldud **Euroopa Investeeringupanga abi**.

1.9 Komitee nõuab tungivalt, et loodaks kasutajasõbralik e-kaubanduse toodete kättetoimetamisega seotud **probleemide lahendamise keskuste** Euroopa võrgustik, mis pakuks kiirelt ja odavalt lahendusi e-kaubanduse klientide ja müüjate probleemidele. Samuti võiks selle sektori probleemide käsitlemiseks luua **Euroopa järelevalvekeskuse**.

1.10 Komitee arvates tuleks **e-kaubanduse toodete kättetoimetamise** jaoks luua **kiirhoiatussüsteem**, millel oleksid samad volitused kui kiirhoiatussüsteemil RAPEX ja turujärelevalve info- ja sidesüsteemil ICSMS, sest see võimaldaks liikmesriikide ja komisjoni vahel lihtsamini jagada kiirelt teavet meetmete kohta, mida on võetud selleks, et takistada või piirata selliste e-kaubanduse pakside kättetoimetamissüsteemide turuläbimist või kasutust, mis ohustavad tõsiselt e-kaubanduse tarbijate ja müüjate õiguseid.

1.11 Komitee leiab, et integreeritud pakiveoturul on vaja kvaliteetseid töökohti koos **tugeva ja sidusa sotsiaalse mõõtmega**, mis võimaldaks olemasolevate oskuste uuesti määratlemist ja ümberõppimist, tagades võrdsed töötamisvõimalused ja inimväärse palga ning võideldes **sektori sotsiaalpartnerite** Euroopa, riigi ja piirkonna tasandi **dialoogiga** deklareerimata töö vastu.

1.12 Komitee soovib luua kasutajasõbraliku e-kaubanduse toodete kättetoimetamisega seotud probleemide lahendamise keskuste Euroopa võrgustiku, mis pakuks kiirelt ja tasuta lahendusi e-kaubanduse klientide ja jaemüüjate probleemidele. Samuti võiks luua e-kaubanduse toodete kättetoimetamissüsteemi Euroopa järelevalvekeskuse, mis annaks kord kvartalis aru e-kaubanduse toodete kättetoimetamisel esinenud probleemidest.

1.13 Komitee peab kasulikuks korraldada institutsioonidevahelisel tasandil konverents e-kaubanduse toodete kättetoimetamise uue integreeritud logistika kohta, et edendada sektori tasakaalustatud ja jätkusuutlikku arengut, riikide standardlepingute⁽¹⁾ heade tavade jagamist ning kvaliteedi- ja vahekohtusüsteemi, nagu ka suuremat koostööd ja koostalitlusvõimet.

2. E-kaubandus ja integreeritud pakside kättetoimetamise logistikasüsteemid

2.1 E-kaubanduse käive oli 2012. aastal Euroopas 300 miljardit eurot, mis tähendas 20 %-list kasvu võrreldes eelmise

aastaga,⁽²⁾ samas kui internetiostud on kasvanud viie aasta jooksul 20 %-lt 37 %-le⁽³⁾. Sellest saadav kokkuhoid tarbijate jaoks on hinnangute kohaselt u 12 miljardit eurot aastas.

2.2 E-kaubanduse eelised on mõõdetavad nii kokkuhoiu ja tehingu kiiruse, rahvusvahelisuse, terviklikkuse, teabe kiiruse kui ka kaubeldava tootega seotud teenuste sisu osas. Enamike toodete (v.a digitaaltoodete) materiaalne kättesaadavus jääb aga seotuks sellega, kuidas on töötlemise ja pakendamise, jälgitavuse, identifitseerimise, teisaldamise, säilitamise ja transpordiga seotud logistilisi protsesse võimalik hallata.

2.3 Usalduse loomiseks digitaalse ühtse turu vastu seoses e-kaubanduse ja internetipõhiste teenustega⁽⁴⁾ määrati komisjoni strateegias kindlaks „digitaalse ühtse turu viis peamist takistust ning tegevuskava nende kõrvaldamiseks”. Nende seas olid ebapiisavad makse- ja tarnesüsteemid, mis lisanduvad sellele, et 10 % isikutest ei soorita praegu oste internetis,⁽⁵⁾ kuna neile teeb muret kättetoimetamisteenuse kulu, eriti piiriülese teenuse puhul, ning selle kvaliteet. Samuti toetatakse sellega seoses järgmist:

— „Tarbijate jaoks tuleb välja töötada eri valikuvõimalused ning liikmesriikides tuleb levitada selliseid Euroopa parimaid tavasid, nagu paki koju kohaletoimetamine täpsel kellajal, kättesaamine äripartneri või paindliku ajagraafikuga automatiseeritud süsteemi kaudu jms”.

— „Nii klientide kui ka ettevõtjate seisukohast väärib selgitamist vastutuse küsimus olukorras, kui saabunud pakk on kahjustatud”.

— „Tagada tuleb ka saadetiste kättetoimetamise teenuse tõhusus ja taskukohasus liidu maapiirkondades, raskesti ligipääsetavates ja äärepoolseimates piirkondades, et e-kaubandus võiks aidata vähendada territoriaalse ühtekuuluvusega seotud ebavõrdsust, mitte aga seda suurendada”.

— Võltsitud ravimite kättetoimetamise puhul tuleb tagada „internetist ravimeid ostvate patsientide nõuetekohane kaitse”.

2.4 Pakside kättetoimetamise ahela traditsioonilised logistikasüsteemid on aegunud ja võivad aeglustada e-kaubanduse levikut ja arengut, eriti piiriüleste tehingute puhul, samas kui uue tehnoloogia kiirenev areng pakub uusi konvergensivõimalusi.

⁽¹⁾ Vt nt Thuiswinkel: Hollandi tüüpleping, mille Hollandi majandus- ja sotsiaalnohkogu koostas tarbijatega konsulteerides (1. jaanuar 2012) ning millega on liitunud juba 80 % e-kaubandusega tegelejatest.

⁽²⁾ Allikas: McKinsey – Euroopa iga-aastane e-kaubanduse teemaline konverents 14. novembril 2012 Brüsselis.

⁽³⁾ Allikas: EUROSTAT, periood 2004–2009.

⁽⁴⁾ COM(2011) 942 final, 11.1.2012.

⁽⁵⁾ EUROSTAT, 2009. aasta uuring perekondade kohta.

2.5 Ettevõtja- ja tarbijavahelise (B2C) e-kaubanduse areng toodete puhul, mida ei saa dematerialiseerida ega digitaliseerida, on viinud selleni, et laialdaselt on levinud väikesed ja keskmise suurusega saadetised, mida saadetakse väga paljudesse mittekorduvatesse ja raskesti prognoositavatesse sihtkohtadesse, pakkudes konkreetse kliendi nõuetele järjest rohkem kohandatud teenust.

2.6 Tootjate ja tarbijate järjest otsesem suhtlus on võimaldanud teavet kiiresti koguda ja tehinguid kiiremini sõlmida, mis omakorda suurendab ootusi kättetoimetamise kiiruse ja usaldusväärsuse osas, mis seab logistikasüsteemi tõhususe ja kulud tugeva surve alla.

2.7 Komitee peab oluliseks taastada e-oste sooritavate tarbijate ja e-müügiga tegelevate edasimüüjate usaldus. Tarbijate peamine mure on paki mitte kättesaamine, tellitud kauba kahjustumine või kaotsimine ja võimalus saada kulutatud summa tagasi, eelkõige piiriüleste tehingute puhul. Edasimüüjad kannatavad aga ettevõtjate vajadustega arvestava struktureeritud võrgustiku, koostalitlusvõime ja asjakohase reguleeriva raamistiku puudumise all.

3. Komisjoni roheline raamat

3.1 Komisjoni rohelistes raamatus on määratletud kolm tegevussuunda, millega lahendada e-oste sooritavate tarbijate ja e-müügiga tegelevate edasimüüjate probleeme ning vastata sellega seotud väljakutsetele, et toetada e-kaubanduse kasvu ja tagada, et kõik kodanikud ja VKEd saaksid kõigis Euroopa piirkondades kasu selle eelistest tänu jätkusuutlikule ja tõhusale riigi, Euroopa Liidu ja rahvusvahelisel tasandil kättetoimetamissüsteemile. Need tegevussuunad on järgmised:

- muuta pakkide kättetoimetamise teenused tarbijatele ja VKEdele ELis mugavamaks;
- pakkuda tarbijatele ja VKEdele tasuvamaid kättetoimetamisviise ja paremaid hindu;
- edendada kättetoimetamisteenustes ettevõtjate suuremat koostalitlusvõimet, parandades nende ja e-müügiga tegelevate edasimüüjate (eelkõige VKEde) koostöömeetodeid.

4. Üldised märkused

4.1 Komitee kiidab komisjoni algatust viia ellu internetiosutudega seotud integreeritud pakiveo logistika turg ja tagada e-kaubanduse positiivne areng mitte ainult B2C, vaid ka B2B ja C2C segmendis. Selle kaudu võib suurendada kõigi sidusrühmade ja eelkõige Euroopa kodanike usaldust, tagades kättesaadavuse, usaldusväärsuse, läbipaistvuse, tõhususe ja vastastikuste õiguste täieliku austamise ja kaitse.

4.2 Komitee leiab, et õiguslikus raamistikus on puudusi, mis tuleks kõrvaldada:

- seoses universaalse postiteenusega: „universaalne postiteenus tagab igale kodanikule, sõltumata tema geograafilisest, rahalisest või muust olukorrast, kvaliteetse, usaldusväärse ja mõistliku hinnaga postiteenuse kasutamise võimaluse, mis on Euroopa sotsiaalmudeli [...] põhielemendiks”⁽⁶⁾;
- seoses teenuse kättesaadavusega üle riigipiiri ja teavitamiskohustusega, mille suhtes kohaldatakse täiel määral teenustdirektiivi⁽⁷⁾.

4.3 Komitee arvates on õigusliku raamistiku kohandamine esmatähtis selleks, et pakkuda Euroopa tarbijatele suuremaid sotsiaal-majanduslikke eeliseid nii sõltumatus ja praktilisuse, läbipaistvuse ja konkurentsi suurenemise vaatenurgast kui ka sellest seisukohast, et neil oleks juurdepääs laiemale toote- ja teenusevalikule. Samuti on see esmatähtis ettevõtetele, eelkõige VKEdele, kes saaksid laialdasi võimalusi pakkuda uuenduslikke, kvaliteetseid ja tarbijalähedasi tooteid ja teenuseid kogu Euroopat hõlmaval elektroonilisel siseturul, mis omakorda tugevdaks nende seisundit ja võimaldaks neil jääda globaalses majanduses konkurentsivõimeliseks.

4.4 „Poliitilised otsustajad peaksid SMART (*specific, measurable, achievable, realistic and timely*) põhimõttel määratlema mitte ainult kvalitatiivsed, vaid ka kvantitatiivsed eesmärgid. Algatuste tõhusa haldamise ja nende praktilise mõju hindamise oluliseks eelduseks on see, et saaks hinnata tehtud edusamme, võrreldes neid realistlikult seatud eesmärkidega”⁽⁸⁾. Nii suurendatakse tarbijate, ettevõtjate ja muude sidusrühmade usaldust ning parandatakse samas töötajate töötajate valdkonnas, mis on traditsiooniliselt olnud tööjõumahukas.

4.5 Komitee peab oluliseks anda Euroopa Standardikomitee, Euroopa Elektrotehnika Standardikomitee ja Euroopa Telekommunikatsioonistandardite Instituudile⁽⁹⁾ tugev impulss koostada tarbijaorganisatsioonide, VKEde ja teiste sidusrühmade võrdsel osalusel **Euroopa tehnilis-regulatiivsed standardid**. Selle eesmärk oleks tagada, et e-kaubanduse suhtes kohaldatavad integreeritud logistikateenused oleksid kvaliteetsed, usaldusväärsed ja jätkusuutlikud ning pakuksid sotsiaalseid ja ohutuse tagatise. See peaks toimuma täpse ajakava järgi ning veebis ja meedias tuleks korraldada asjakohane teabekampaania. Komitee arvates oleks kasulik luua ka pakkide kättetoimetamise **Euroopa ohutuse- ja kvaliteedimärk** (sarnane internetimaksete puhul kasutatavale märgile *VeriSign Secured Seal*), **mida väljastaks kõnealuste probleemide lahendamise keskuste Euroopa võrgustik**.

4.5.1 Komitee soovib luua kasutajasõbraliku e-kaubanduse toodete kättetoimetamisega seotud probleemide lahendamise keskuste Euroopa võrgustiku, mis pakuks kiirelt ja tasuta lahendusi kõigile e-kaubanduse klientide ja jaemüüjate probleemidele.

⁽⁶⁾ ELT C 168, 20.7.2007, lk 74.

⁽⁷⁾ ELT C 224, 30.8.2008, lk 50.

⁽⁸⁾ ELT C 108, 30.04.2004, lk 23.

⁽⁹⁾ CEN: European Committee for Standardization, CENELEC: European Committee for Electrotechnical Standardization ja ETSI: European Telecommunications Standards Institute.

Samuti võiks luua e-kaubanduse toodete kättetoimetamissüsteemi Euroopa järelevalvekeskuse, mis annaks kord kvartalis aru e-kaubanduse toodete kättetoimetamisel esinenud probleemidest.

4.5.2 Komitee nõuab tungivalt, et loodaks kiirhoiatussüsteem (sama tüüpi kui RAPEX⁽¹⁰⁾ ja ICSMS⁽¹¹⁾), mille abil oleks võimalik e-kaubanduse toodete kättetoimetamisega seotud probleemide lahendamise keskustele teatatud kuritarvitamiste kontrollimise alusel lõpetada sektoris esinenud ebauusad kaubandustavad, sulgedes selleks nt veebilehe või karistades pakivedajate seni, kuni probleemile on leitud tõhus ja kasutajasõbralik lahendus, mis ei too kaasa kulusid.

4.6 Selleks, et pakkide kättetoimetamise integreeritud logistikateenused oleksid kättesaadavad, usaldusväärsed ja tõhusad, on komitee arvates vaja ka seda, et

- programmi „Horisont 2020” raames seatakse kindlale esikohale **integreeritud logistika tehnoloogia uurimine**, et tagada jälgitavus, kiire marsruudi seadmine ning tootjate, logistikaettevõtjate ja tarbijate vahelised koostööliidesed, et vähendada tegelikku paki kättetoimetamise aega ja piirata kulusid;
- kiirendatakse **Galileo satelliitsüsteemi** ja selle maapealsete jaamade võrgustiku kasutuselevõttu, nagu seda on komitee sellel teemal vastu võetud arvamustes öelnud⁽¹²⁾;
- tagatakse täielik **koostalitusvõime, eelkõige järelevalvesüsteemide** ning toodete tagastamise ja tagasimaksete lihtsustatud elektrooniliste süsteemide puhul, kasutades selleks ära ka ühenduse programmidega IDA (haldusastustevaheline andmevahetus), IDABC (üleeuroopaliste e-valitsuse teenuste koostalitusvõimeline osutamine riiklikele haldusastustele, ettevõtetele ja kodanikele) ja ISA⁽¹³⁾ (avalike haldusastustete koostalitusvõime) saadud kogemusi;
- programmide „Horisont 2020” ja „Hea elu maakera võimaluste piires (2020)” raames tehtavate näidisprojektide alusel luuakse vedajate vahelise teabe jagamise ja kooskõlastamise

võrkude vastastikuse sidumise platvormid, sh selleks, et piirata keskkonnamõju, eriti kättetoimetamise lõpusirgel;

- kasutatakse **Euroopa Investeeringupanga abi VKEd e integreeritud logistika** toetamiseks kui vahendit pakkuda rahalist abi uuenduslikele väikestele ja keskmise suurusega ettevõtetele, mis loovad majanduskasvu ja tööhõive algatuse raames töökohti⁽¹⁴⁾;
- tagatakse üksikute kuluartiklite läbipaistvus, et jälgida kulu- ja hinnastruktuuri, ja teenuste piisav kättesaadavus, tugedes turujärelevalvet mitmekülgse pakkumise tagamiseks.

4.7 Pakiveosektor on vähe erialaoskusi nõudev tööjõumihukas sektor, kus töötab palju väljaspool ELi pärit inimesi. Paljudes ELi riikides on selle valdkonna töötajatel ebakindlad lepingud, pikad tööpäevad, madalad palgad ja vähesed kutsealase täiendkoolituse võimalused. Selline olukord on tekkinud allhangete tõttu, mida on pakkide kättetoimetamisega tegelevad ettevõtted ellu viinud selliste ühistute või üksikute ekspediitorite kaudu, kes kasutavad sama ettevõtte logo ja vormiriietust, kuid kes on transpordiks kasutatava kaubiku omanikud (nn näilised füüsilisest isikust ettevõtjad)⁽¹⁵⁾.

4.8 Komitee leiab, et pakiveo integreeritud siseturu saavutamiseks on tingimata vaja tugevat ja sidusat sotsiaalset mõõdet, tuleb tagada kvaliteetsed töökohad ja täiendkoolitus ja võidelda deklareerimata töö vastu. Seetõttu soovib komitee liikmesriikidel, et nad kollektiivläbirääkimiste abil tagaksid selle, et töötajad töötaksid otse pakiveoettevõtetele ja et töötingimused oleksid kogu sektoris võrdsed ja inimväärased.

4.9 Seetõttu peab komitee pakiveosektori ja logistika arengu jaoks strateegiliseks luua Euroopa, riigi ja piirkonna tasandil **sektori struktureeritud dialoog**, milles osaleksid nii sektorit esindavad sotsiaalpartnerid kui ka organiseeritud kodanikuühiskonna esindajad, eelkõige aga tarbijaorganisatsioonide ja VKEd e, e-kaubandusega tegelevate müüjate ja kättetoimetajate esindajad. Sellega saaks edendada e-kaubanduses tehtud tellimuste kättetoimetamise turul koostööd, vastastikust usaldust, täielikku jätkusuutlikkust ja koostalitusvõimet.

Brüssel, 20. märts 2013

Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomitee
president
Staffan NILSSON

⁽¹⁰⁾ Kiirhoiatussüsteem ohtlike tarbekaupade valdkonnas.

⁽¹¹⁾ Turujärelevalve info- ja sidesüsteem.

⁽¹²⁾ ELT C 256, 27.10.2007, lk 73; ELT C 324, 30.12.2006, lk 41; ELT C 324, 30.12.2006, lk 37; ELT C 318, 23.12.2006, lk 210; ELT C 221, 8.9.2005, lk 28; ELT C 302, 7.12.2004, lk 35; EÜT C 48, 21.2.2002, lk 42.

⁽¹³⁾ ELT C 218, 11.9.2009, lk 36.

⁽¹⁴⁾ Euroopa Investeeringufondi Euroopa tehnoloogiaedendusprojekti käivitusprogramm.

⁽¹⁵⁾ „Füüsilisest isikust ettevõtja staatuse kuritarvitamine” (Vt käesoleva Euroopa Liidu Teataja lk 14.).