

**Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas atzinums par tematu “Zaļā grāmata “Integrēts paku piegādes tirgus e-tirdzniecības izaugsmei ES””**

COM(2012) 698 final

(2013/C 161/11)

Ziņotāja: **RONDINELLI kdze**

Eiropas Komisija saskaņā ar Līguma par Eiropas Savienības darbību 304. pantu 2013. gada 19. februārī nolēma konsultēties ar Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komiteju par tematu

“Zaļā grāmata “Integrēts paku piegādes tirgus e-tirdzniecības izaugsmei ES””

COM(2012) 698 final.

Par Komitejas dokumenta sagatavošanu atbildīgā Vienotā tirgus, ražošanas un patēriņa specializētā nodaļa savu atzinumu pieņēma 2013. gada 7. martā.

Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komiteja 488. plenārajā sesijā, kas notika 2013. gada 20. un 21. martā (20. marta sēdē), ar 156 balsīm par un 2 atturoties, pieņēma šo atzinumu.

## 1. Secinājumi un ieteikumi

1.1 Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komiteja (EESK) uzskata, ka, ņemot vērā digitālā tirgus nozīmīgumu un **tā augsto ekonomikas un nodarbinātības attīstības potenciālu**, ir svarīgi atjaunot e-patērētāja un e-mazumtirgotāja uzticēšanos integrētai loģistikai, kas tiek piemērota e-tirdzniecībā, kura daudziem patērētājiem ir sevišķi pievilcīga.

1.2 EESK atzinīgi vērtē Komisijas iniciatīvu padziļināti analizēt nozares problēmjautājumus un plaši konsultēties ar visām ieinteresētajām pusēm, izmantojot zaļo grāmata par integrētu tirgu, kuras uzdevums ir izveidot e-pirkumu paku piegādes loģistikas integrētu tirgu un attīstīt e-tirdzniecību **ne vien starp uzņēmumiem un patērētājiem (B2C), bet arī starp uzņēmumiem (B2B) un starp patērētājiem (C2C)**.

1.3 EESK aicina Komisiju izstrādāt direktīvu, kas aptver sešas prioritāras prasības:

— kopīgas un solidāras atbildības režīms, kas attiecas uz e-mazumtirgotājiem un piegādes operatoriem visā piegādes ķēdē, it īpaši gadījumos, kad pircēji atdod preces atpakaļ, izmantojot atteikuma tiesības, vai preču neatbilstības dēļ;

— piegādes pilnīga izsekojamība un lokalizācija;

— pienākums piedāvāt patērētājam izvēli starp vairākām piegādes iespējām;

— valsts centru sistēmas pilnīga akceptēšana nolūkā risināt ar e-tirdzniecības preču piegādi saistītas problēmas;

— pienākums ievērot taisnīgus darba apstākļus;

— pienākums nodrošināt nosacījumu un cenu pārredzamību,

kā arī sagatavot ziņojumu par katrā dalībvalstī un pārrobežu piegādes jomā sasniegtajiem rezultātiem.

1.4 Komiteja uzskata, ka ir svarīgi novērst tiesiskā regulējuma trūkumus, un iesaka sākt organizētas pilsoniskas sabiedrības (sevišķi patērētāju apvienību), mazo un vidējo uzņēmumu (MVU), e-mazumtirgotāju un piegādes operatoru pārstāvju strukturētu dialogu, lai izvērtētu ne tikai leģislatīvās, bet arī vispiemērotākās politiskās iespējas iepriekš minēto sešu prioritāšu īstenošanā.

1.5 EESK uzskata, ka Eiropas standartizācijas iestādēm ir vajadzīgs spēcīgs impulss, lai ar patērētāju, MVU un citu ieinteresēto pušu apvienību vienlīdzīgu līdzdalību izstrādātu **Eiropas tehniskos un tiesiskos standartus**, kas e-tirdzniecībā izmantotajiem integrētas loģistikas pakalpojumiem ļautu nodrošināt kvalitāti, uzticamību, ilgtspēju, kā arī sociālas un drošības garantijas. Ļoti vēlama ir **Eiropas drošības un kvalitātes zīmes** izstrāde piegādes sistēmai.

1.6 Lai nodrošinātu piegādes integrētu loģistikas pakalpojumu pieejamību, uzticamību un efektivitāti, EESK uzskata, ka ir jāīsteno pasākumi, kas paredzēti ES **tehnoloģiju pētniecības, vides un transporta** programmās, jo sevišķi **Galileo**.

1.7 Informācijas apmaiņai un visu dalībnieku koordinācijai ir vajadzīga tīklu starpsavienojumu sistēmu un platformu pilnīga sadarbība.

1.8 Lai nodrošinātu godīgu konkurenci un novērstu dominējoša stāvokļa ļaunprātīgu izmantošanu, EESK iesaka pienācīgi atbalstīt inovatīvus MVU, kas rada jaunas darba vietas, aktivizējot tiem paredzētas **Eiropas Investīciju bankas (EIB) atbalsta pozīcijas**.

1.9 EESK uzstājīgi prasa savienot ES mēroga tīklā valsts **centrus**, kuri izveidoti ar e-tirdzniecības piegādi saistīto problēmu risināšanai, kas būtu lietotājdraudzīgs, nodrošinot lētus un ātrus klientu un e-mazumtirgotāju problēmu risinājumus, kā arī izveidot **Eiropas novērošanas centru** nozares problēmu kontrolei un pārraudzībai.

1.10 Komiteja uzskata, ka vajadzētu izveidot **e-tirdzniecības piegādes agrīnās brīdināšanas sistēmu**, kurai būtu tādas pašas pilnvaras kā RAPEX (Kopienas ātrās ziņošanas sistēma par apdraudējumiem, kas izriet no patēriņa produktu lietošanas) un ICSMS (tirgus uzraudzības informācijas apmaiņas sistēma) un kura atvieglotu ātru informācijas apmaiņu starp dalībvalstīm un Komisiju par pasākumiem, kas īstenoti, lai apturētu vai ierobežotu tādu e-tirdzniecības piegādes sistēmu ienākšanu tirgū vai izmantošanu, kuras nopietni apdraud e-patērētāju un e-pārdevēju tiesības.

1.11 EESK uzskata, ka integrētam paku piegādes tirgum ir vajadzīga kvalitatīva nodarbinātība ar **stabilu un saskaņotu sociālo dimensiju**, kas ļautu no jauna noteikt un pārkvalificēt esošās profesionālās kompetences, nodrošināt taisnīgus darba apstākļus un cienīgas algas, kā arī nedeklarēta darba apkarošanu **nozares sociālo partneru dialoga** ietvaros Eiropas, valsts un vietējā līmenī.

1.12 EESK iesaka izveidot Eiropas tīklu, kurā apvienoti valsts centri ar e-tirdzniecības piegādēm saistīto problēmu risināšanai un kas būtu lietotājdraudzīgs, nodrošinot lētus un ātrus klientu un e-mazumtirgotāju problēmu risinājumus, kā arī izveidot Eiropas novērošanas centru e-tirdzniecības piegādes sistēmu pārraudzībai, kas reizi ceturksnī sniegtu atskaiti par problēmām, kuras reģistrētas e-tirdzniecības preču piegādē.

1.13 Lai sekmētu nozares taisnīgu un ilgtspējīgu attīstību, valstu paraugprakses apmaiņu par tipveida līgumiem <sup>(1)</sup>, kā arī visu dalībnieku, kas iesaistīti valsts un pārrobežu līmenī, lielāku sadarbību un sadarbību, EESK uzskata, ka ir lietderīgi rīkot iestāžu konferenci par piegādi e-tirdzniecībā.

## 2. E-tirdzniecība un piegādes integrētas loģistikas sistēmas

2.1 E-tirdzniecība Eiropā 2012. gadā sasniedza 300 miljardu *euro* apgrozījumu, t.i., salīdzinājuma ar pagājušo gadu

<sup>(1)</sup> Sk., piemēram, *Thuiswinkel*: Nīderlandes tipveida līgums, ko 2012. gada 1. janvārī noteica Nīderlandes Ekonomikas un sociālo lietu padome, apspriežoties ar patērētājiem; to jau ir pieņēmuši 80 % e-tirdzniecības uzņēmumu.

palielinājās par 20 % <sup>(2)</sup>; savukārt pirkumi tiešsaistē piecu gadu laikā ir pieauguši no 20 % līdz 37 % <sup>(3)</sup>. Tiek lēsts, ka patērētāji ietaupa aptuveni 12 miljardus *euro* gadā.

2.2 E-tirdzniecības priekšrocības ir izmērāmas, ņemot vērā ietaupījumu, darījuma ātrumu, tā starptautisko raksturu, pilnīgumu, informācijas un pakalpojuma satura ātrumu attiecībā uz tirgotajām precēm. Tomēr lielākās daļas preču (izņemot digitālās preces) materiālā pieejamība ir saistīta ar paku un sīkpaku apstrādes, iepakojšanas, izsekojamības, atpazīšanas, pārvietošanas, glabāšanas un transportēšanas loģistikas procesu pārvaldības spējām.

2.3 Komisijas stratēģijā uzticēšanās pastiprināšanai vienotajam digitālajam e-tirdzniecības un tiešsaistes pakalpojumu tirgum <sup>(4)</sup> bija noteikti "pieci galvenie šķēršļi vienota digitālā tirgus izveidei, kā arī rīcības plāns to novēršanai". To vidū bija arī minētas "neatbilstīgas maksājumu un piegādes sistēmas" ar piebildi, ka "pašlaik 10 % iedzīvotāju neiepērkas tiešsaistē <sup>(5)</sup>, jo viņus satrauc piegādes pakalpojumu izmaksas, tostarp par pārrobežu sūtījumiem, kā arī pakalpojuma kvalitāte". Šajā sakarā tika uzsvērts, ka:

— "jāizstrādā dažādu patērētājam pieejamu iespēju izvēle, un dažādās dalībvalstīs ir jāizplata un jāizmanto Eiropas paraugprakse attiecībā uz piegādi mājās konkrētā termiņā, izņemšanu pie tirdzniecības partnera vai automatizētās sistēmās ar ilgāku darba laiku u.tml.;

— "gan klientu, gan uzņēmumu vajadzībām ir jāprecizē jautājums par atbildību gadījumā, ja saņemts bojāts sūtījums, sūtījums ir nozagts vai pazudis";

— "jānodrošina piegādes pakalpojumu efektivitāte un pieejamība cenu ziņā arī lauku vai nošķirtos apgabalos un Savienības attālākajos reģionos, lai elektroniskā tirdzniecība varētu palīdzēt novērst, nevis uzsvērt teritoriālās kohēzijas ziņā pastāvošo nevienlīdzību";

— falsificētu un/vai viltotu zāļu gadījumā jānodrošina atbilstoša to pacientu aizsardzība, kuri iegādājas zāles tiešsaistē.

2.4 Piegādes ķēdes tradicionālās loģistikas sistēmas ir novecojušas un (īpaši transnacionālos darījumos) var palēnināt e-tirdzniecības izplatīšanos un attīstību; savukārt jauno tehnoloģiju strauja attīstība sniedz jaunas konverģences iespējas.

<sup>(2)</sup> Avots: *McKinsey*, 4. Ikgadējā konference par e-tirdzniecību, 14.11.2012., Brisele.

<sup>(3)</sup> Avots: *EUROSTAT*, 2004.–2009. gada laikā.

<sup>(4)</sup> COM(2011) 942 final, 11.01.2012.

<sup>(5)</sup> *Eurostat*, Aptauja par mājāsaimniecībām, 2009. gads.

2.5 E-tirdzniecības attīstība starp uzņēmumiem un patērētājiem (B2C) attiecībā uz precēm, kuras nevar dematerializēt vai digitalizēt, ir ievērojami palielinājusi vidēju un mazu sūtījumu skaitu uz ļoti daudziem galamērķiem, kas neatkarīgas un kurus ir grūti ielānot; šāds pakalpojums arvien vairāk tiek pielāgots katra klienta prasībām.

2.6 Informācijas apkopošanas un darījuma slēgšanas ātrums, pateicoties arvien tiešākai saskarnei starp ražotāju un patērētāju, palielina vēlmes attiecībā uz piegāžu ātrumu un uzticamību; šo vēlmi piepildīšana rada spēcīgu spiedienu uz loģistikas sistēmas efektivitāti un izmaksām.

2.7 Komiteja uzskata, ka ir svarīgi atjaunot gan e-patērētāju uzticēšanos, kuru galvenās bažas saistās ar nenotikušu piegādi, bojātiem vai nozaudētiem sūtījumiem un iespēju atgūt samaksāto summu (sevišķi pārrobežu darījumos), gan e-tirgotāju uzticēšanos, kuriem trūkst strukturētu (operatoru prasībām pielāgotu) tīklu, sadarbības un atbilstīga tiesiska regulējuma.

### 3. Komisijas zaļā grāmata

3.1 Lai atrisinātu problēmas un rastu risinājumus izaicinājumiem, ar kuriem saskaras patērētāji un tirgotāji tiešsaistē, kā arī atbalstītu e-tirdzniecības izaugsmi un visu ES reģionu iedzīvotājiem un MVU nodrošinātu piekļuvi tās priekšrocībām, izmantojot valsts, Kopienas un starptautiskajā līmenī ilgtspējīgu un efektīvu piegādes sistēmu, Komisijas zaļajā grāmatā ir norādīti šādi trīs darbības virzieni:

- uzlabot ES piegādes pakalpojumu ērtību patērētājiem un MVU;
- piedāvāt patērētājiem un MVU izmaksu un izdevīgāku tarifu ziņā efektīvākus piegādes risinājumus;
- sekmēt piegādes pakalpojumu operatoru lielāku sadarbību, uzlabojot sadarbības veidus un kooperāciju starp minētajiem operatoriem un e-mazumtirgotājiem, sevišķi MVU.

### 4. Vispārīgās piezīmes

4.1 EESK atzinīgi vērtē Komisijas iniciatīvu izveidot e-pirkumu paku piegādes loģistikas integrētu tirgu un attīstīt e-tirdzniecību ne vien starp uzņēmumiem un patērētājiem (B2C), bet arī uzņēmumu starpā (B2B) un patērētāju starpā (C2C) tā, lai palielinātu uzticēšanos starp visiem iesaistītajiem dalībniekiem (pirmām kārtām ES iedzīvotājiem) un nodrošinātu pieejamību, uzticamību, pārredzamību, efektivitāti un savstarpējo tiesību pilnīgu ievērošanu un aizsardzību.

4.2 Komiteja uzskata, ka tiesiskajā regulējumā ir šādi trūkumi, kas jānovērš:

- attiecībā uz pasta pakalpojumiem jāizveido “vispārējie pasta pakalpojumi, kas garantē visu iedzīvotāju piekļuvi pakalpojumiem, neatkarīgi no viņu ģeogrāfiskā, finansiālā stāvokļa vai citiem faktoriem, un nodrošina cenu ziņā pieņemamus un kvalitatīvus pakalpojumus”, kas “ir nozīmīga Eiropas sociālā modeļa [...] sastāvdaļa (6)”;
- attiecībā uz pārrobežu pakalpojumu sniegšanu un informēšanas pienākumiem pilnībā jāpiemēro Pakalpojumu direktīva (7).

4.3 Komiteja uzskata, ka ir ļoti svarīgi pielāgot tiesisko regulējumu, lai ES patērētājiem nodrošinātu lielākas sociālas un ekonomiskas priekšrocības attiecībā uz autonomiju un ērtumu, pārredzamību un konkurenci, kā arī piekļuvi plašākam preču un pakalpojumu klāstam, bet uzņēmumiem (it īpaši MVU) — daudzveidīgas iespējas piegādāt augstas kvalitātes inovatīvas preces un pakalpojumus, atrodoties iespējami tuvu patērētājam visā ES iekšējā tiešsaistes tirgū, tādā veidā nostiprinot šo uzņēmumu pozīcijas un ļaujot saglabāt konkurētspēju pasaules ekonomikā.

4.4 Pamatojoties uz SMART (konkrēts, izmērāms, sasniedzams, reālistisks un ar noteiktu termiņu (no angļu val.: *specific, measurable, achievable, realistic and timely*) principu, politikas veidotājiem jānosaka ne tikai kvalitatīvi, bet arī kvantitatīvi mērķi. Svarīgs priekšnosacījums efektīvai iniciatīvu pārvaldībai un to faktiskās ietekmes novērtēšanai ir sasniegumu izmērīšana, salīdzinot tos ar reālistiskiem mērķiem. (8) Tādējādi šajā tradicionāli darbietilpīgajā nozarē vienlaikus ar darba ņēmēju darba apstākļiem uzlabojas patērētāja, operatora un uzņēmuma uzticēšanās līmenis.

4.5 EESK uzskata, ka ir svarīgi dot spēcīgu impulsu CEN, CENELEC un ETSI (9), lai, līdztiesīgi piedaloties patērētāju, MVU un citu ieinteresēto pušu apvienībām, izstrādātu **Eiropas tehniskos un tiesiskos standartus**. Tas nodrošinās e-tirdzniecībā izmantoto integrētas loģistikas pakalpojumu kvalitāti, uzticamību, ilgtspēju, kā arī sociālas un drošības garantijas, saskaņā ar precīzu grafiku un izmantojot atbilstīgu informatīvo kampaņu internetā un citos plašsaziņas līdzekļos. EESK arī uzskata, ka nozīmīgs solis būtu piegādes jomā izstrādāt **Eiropas drošības un kvalitātes zīmi, ko piešķirtu problēmu risināšanas centru Eiropas tīkls** (līdzīgi kā VeriSign Secured Seal tiešsaistes maksājumiem).

4.5.1 EESK iesaka izveidot Eiropas tīklu, kurā būtu savienoti ar e-tirdzniecības piegādēm saistītu problēmu risināšanas valsts centri un kas būtu lietotājdraudzīgs, nodrošinot lētus un ātrus klientu un e-mazumtirgotāju problēmu risinājumus, kā arī izveidot Eiropas novērošanas centru e-tirdzniecības piegādes

(6) OV C 168, 20.7.2007., 74. lpp.

(7) OV C 224, 30.8.2008., 50. lpp.

(8) OV C 108, 30.4.2004., 23. lpp.

(9) CEN — Eiropas Standartizācijas komiteja; CENELEC — Eiropas Elektrotehnikas standartizācijas komiteja; ETSI — Eiropas Telekomunikāciju standartu institūts.

sistēmu pārraudzībai, kas reizi ceturksnī sniegtu atskaiti par e-tirdzniecības preču piegādē reģistrētajām problēmām.

4.5.2 EESK uzstājīgi prasa izveidot agrīnās brīdināšanas sistēmu (līdzīgi kā RAPEX<sup>(10)</sup> vai ICSMS<sup>(11)</sup>), kas, pamatojoties uz pārbaudēm par ļaunprātīgu izmantošanu, par kuru ziņots problēmu risināšanas valsts centriem, ļautu apturēt negodīgu komercdarbību nozarē, padarot nepieejamu tīmekļa vietni un piemērojot piegāžu operatoram sankcijas līdz brīdim, kad tiek rasts efektīvs, lietotājdraudzīgs un ekonomiski izdevīgs problēmas risinājums.

4.6 Lai nodrošinātu piegādes integrētu loģistikas pakalpojumu pieejamību, uzticamību un efektivitāti, EESK uzskata, ka vajag arī:

- programmā “Apvārsnis 2020” piešķirt skaidru prioritāti **integrētas loģistikas tehnoloģiju pētniecībai** ar mērķi nodrošināt izsekojamību, ātru maršrutēšanu, sadarbības saskarnes ražotāji/loģistikas operatori/patērētāji, lai padarītu īsākus faktiskos piegādes termiņus un samazinātu izmaksas;
- paātrināt **satelītu konstelācijas Galileo** ar zemes satelītstaciju tīkliem darbības uzsākšanu saskaņā ar šajā jautājumā pieņemtajiem Komitejas atzinumiem<sup>(12)</sup>;
- nodrošināt pilnīgu **sadarbspēju, sevišķi attiecībā uz pārraudzības sistēmām** un preču atpakaļatdošanas un atmaksāšanas vienkāršotām informācijas sistēmām, izmantojot arī pieredzi, kas gūta no Kopienas programmām IDA, IDABC un ISA<sup>(13)</sup> (pārvaldes iestāžu sadarbības risinājumi);
- sākt darbu pie **tīkla savstarpējo savienojumu platformām**, kas paredzētas pārvaldātāju informācijas apmaiņai un koordinācijai, arī lai mazinātu ietekmi uz vidi, it īpaši piegādes “pēdējā kilometrā”, pamatojoties uz demonstrējumu projektiem programmas “Apvārsnis 2020” un “Labklājīga dzīve ar pieejamajiem planētas resursiem 2020” ietvaros;

— aktivizēt **EIB integrētas loģistikas pozīciju MVU**, kas ir finanšu atbalsta pasākums novatoriskiem maziem un vidējiem uzņēmumiem, kuri izaugsmes un nodarbinātības veicināšanas iniciatīvas ietvaros rada darba vietas<sup>(14)</sup>;

— nodrošināt katras izmaksu pozīcijas pārredzamību, lai pārraudzītu izmaksu/cenu struktūru, kā arī atbilstīgu piekļuvi pakalpojumiem, un pastiprināt tirgus uzraudzību, lai veicinātu piedāvājuma daudzveidību.

4.7 Paku piegādes nozare ir ļoti darbietilpīga, it īpaši saistībā ar sūtījumiem ārpus Eiropas Savienības, taču tajā nodarbināts mazkvalificēts darbspēks. Daudzās ES valstīs nodarbināto darba apstākļiem ir raksturīgi pagaidu līgumi, nogurdinoši darba laiki, zems atalgojums un niecīgas profesionālās tālākizglītības iespējas. Šāda situācija ir izveidojusies sakarā ar piegādes uzņēmumu īstenoto ārpakalpojumu politiku, piesaistot kooperatīvus vai individuālus piegādātājus, kuri gan strādā kurjera pakalpojumu uzņēmumam un valkā tā logo un uniformu, piegādēm izmanto savu transportlīdzekli (viltus pašnodarbinātie)<sup>(15)</sup>.

4.8 Lai īstenotu integrētu paku piegādes iekšējo tirgu, EESK uzskata, ka svarīga ir stabila un saskaņota sociālā dimensija, nodrošinot nodarbinātības kvalitāti un tālākizglītību, kā arī apkarojot nedeklarētu darbu. Tāpēc Komiteja iesaka dalībvalstīm izmantot kolektīvos līgumus un nodrošināt, ka paku piegādes uzņēmumi tieši nodarbina darbiniekus un visā nozarē nodrošina taisnīgus un pienācīgus darba apstākļus.

4.9 Tāpēc Komiteja uzskata, ka paku piegādes un loģistikas nozares attīstībai stratēģiski svarīgi ir izveidot **strukturētu nozares dialogu** ES, valsts un vietējā līmenī gan starp nozares sociālajiem partneriem, gan pilsoniskās sabiedrības pārstāvjiem (sevišķi patērētāju apvienībām un MVU, e-mazumtirgotājiem un piegāžu operatoriem), lai sekmētu sadarbību un savstarpējo uzticēšanos, kā arī tiešsaistes pirkumu piegādes tirgus attīstības pilnīgu ilgtspēju un sadarbību.

Briselē, 2013. gada 20. martā

Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas  
priekšsēdētājs  
Staffan NILSSON

<sup>(10)</sup> Kopienas ātrās ziņošanas sistēma par apdraudējumiem, kas izriet no patēriņa produktu lietošanas.

<sup>(11)</sup> Tirgus uzraudzības informācijas apmaiņas sistēma.

<sup>(12)</sup> OV C 256, 27.10.2007., 73. lpp.; OV C 324, 30.12.2006., 41. lpp.; OV C 324, 30.12.2006., 37. lpp.; OV C 318, 23.12.2006., 210. lpp.; OV C 221, 8.9.2005., 28. lpp.; OV C 302, 7.12.2004., 35. lpp.; OV C 48, 21.2.2002., 42. lpp.

<sup>(13)</sup> OV C 218, 11.9.2009., 36. lpp.

<sup>(14)</sup> Programma “ETF Start-up” (Eiropas Tehnoloģiju mehānisma darbības uzsākšana), Eiropas Investīciju fonds.

<sup>(15)</sup> Sk. EESK atzinumu INT/628, kas tiek izstrādāts (Sk. šā Oficiālā Vēstneša 14. lpp.).