

Mnenje Evropskega ekonomsko-socialnega odbora o zeleni knjigi Integriran trg dostave paketov za rast elektronskega poslovanja v EU

(COM(2012) 698 final)

(2013/C 161/11)

Poročevalka: **Daniela RONDINELLI**

Evropska komisija je 19. februarja 2013 sklenila, da v skladu s členom 304 Pogodbe o delovanju Evropske unije Evropski ekonomsko-socialni odbor zaprosi za mnenje o naslednjem dokumentu:

Zelena knjiga – Integriran trg dostave paketov za rast elektronskega poslovanja v EU

COM(2012) 698 final.

Strokovna skupina za enotni trg, proizvodnjo in potrošnjo, zadolžena za pripravo dela Odbora na tem področju, je mnenje sprejela 7. marca 2013.

Evropski ekonomsko-socialni odbor je mnenje sprejel na 488. plenarnem zasedanju 20. in 21. marca 2013 (seja z dne 20. marca) s 156 glasovi za in 2 vzdržanima glasovoma.

1. Sklepi in priporočila

1.1 Evropski ekonomsko-socialni odbor (EESO) meni, da je treba glede na pomen digitalnega trga in **njegov velik potencial za gospodarski razvoj in ustvarjanje delovnih mest** povrniti zaupanje spletnih potrošnikov in spletnih prodajalcev v integrirano logistiko za elektronsko poslovanje, ki je številnim potrošnikom posebej privlačno.

1.2 EESO pozdravlja pobudo Komisije, da na podlagi obsežnega posvetovanja vseh zainteresiranih strani poglobljeno obravnava izzive v sektorju prek zelene knjige za integriran trg, katere namen je uresničiti integriran trg logistike dostave paketov, povezane s spletnimi nakupi, in doseči pozitivni razvoj elektronskega poslovanja **ne samo v segmentu poslovanja med podjetji in potrošniki, ampak tudi v segmentu poslovanja med podjetji ter med samimi potrošniki.**

1.3 EESO poziva Komisijo, naj pripravi direktivo, osredotočeno na šest prednostnih vidikov:

— režim solidarne odgovornosti, ki velja za spletne prodajalce in izvajalce storitev dostave v celotni dostavni verigi, zlasti ko potrošniki proizvode vrnejo zaradi umika ali neskladnosti,

— popolna sledljivost in dostopnost dostave,

— obveznost zagotavljanja izbire možnosti dostave za potrošnika;

— polno sprejemanje sistema nacionalnih centrov za reševanje težav dostave za elektronsko poslovanje,

— obveznost spoštovanja enakih delovnih pogojev,

— obveznost preglednosti pogojev in cen.

Odbor Komisijo še tudi poziva, naj predstavi poročilo o doseženih rezultatih na ravni posameznih držav članic in o čezmejnih dostavi.

1.4 Odbor meni, da je nujno odpraviti pomanjkljivosti pravnega okvira ter priporoča strukturirani dialog med predstavniki organizirane civilne družbe – zlasti organizacij potrošnikov ter malih in srednje velikih podjetij (MSP), spletnih prodajalcev in izvajalcev storitev dostave – da se ocenijo ustrezne pravne in nepravne politične možnosti za obravnavanje šestih prednostnih vidikov.

1.5 Po mnenju EESO je pomembna močna spodbuda evropskim organom za standardizacijo, da ob enakovredni udeležbi skupine uporabnikov, MSP in drugih zainteresiranih izvajalcev pripravijo **evropske tehnično-pravne standarde**, s pomočjo katerih je mogoče zagotoviti kakovost in zanesljivost, trajnost in socialna jamstva ter varnost storitev integrirane logistike, ki se uporabljajo pri elektronskem poslovanju. V okviru sistema dostave je močno zaželen tudi uvedba **evropskega znaka varnosti in kakovosti.**

1.6 Za zagotavljanje dostopnosti, zanesljivosti in učinkovitosti integriranih logističnih storitev dostave je po mnenju EESO potrebno ukrepanje v okviru evropskih programov za **tehnološke raziskave, okolje in promet** ter zlasti programa **Galileo.**

1.7 Za izmenjavo informacij in usklajevanje vseh akterjev je nujna popolna interoperabilnost sistemov in platform za povezovanje omrežja.

1.8 Za zagotavljanje poštene konkurence in preprečevanje zlorabe prevladujočega položaja EESO priporoča, da se z aktiviranjem **pomoči Evropske investicijske banke** (EIB) za MSP ustrezno podprejo MSP, ki so inovativna in ustvarjajo nova delovna mesta.

1.9 EESO odločno poziva k oblikovanju evropske mreže nacionalnih **centrov za reševanje težav** dostave za elektronsko poslovanje, ki bo uporabnikom prijazna ter bo omogočala hitro in poceni reševanje težav strank in spletnih prodajalcev, ter k ustanovitvi **evropske opazovalne skupine** za spremljanje in nadzor težav v tem sektorju.

1.10 Po mnenju EESO bi bilo treba ustanoviti tudi **sistem hitrega obveščanja za področje dostave za elektronsko poslovanje** z enakimi možnostmi, kot jih imata sistema RAPEX in ICSMS, ki bi omogočal naglo izmenjavo informacij med državami članicami in Komisijo o ukrepih o preprečevanje ali omejevanje trženja ali uporabe sistemov dostave za elektronsko poslovanje, ki resno ogrožajo pravice potrošnikov in spletnih prodajalcev.

1.11 Za integrirani trg dostave paketov so po mnenju EESO potrebna kakovostna delovna mesta, in sicer prek **trdne in skladne socialne razsežnosti**, s katero je mogoče na novo določiti in na novo opredeliti obstoječe poklice ter zagotoviti enake in dostojne pogoje dela ter plačila in ki jo spremlja boj proti neprijavljenemu delu v okviru **dialoga med socialnimi partnerji v sektorju** na evropski, nacionalni in teritorialni ravni.

1.12 EESO priporoča oblikovanje evropske mreže nacionalnih centrov za reševanje težav dostave za elektronsko poslovanje, ki bo uporabniku prijazna ter omogočala hitro in brezplačno reševanje vseh težav uporabnikov in spletnih prodajalcev, ter evropske opazovalne skupine za spremljanje sistemov dostave za elektronsko poslovanje, ki bo vsako četrletje pripravila poročilo o težavah, ugotovljenih pri dostavi za elektronsko poslovanje.

1.13 Za spodbujanje pravičnega in trajnostnega razvoja sektorja, izmenjave dobrih nacionalnih praks glede standardnih pogodb⁽¹⁾, sistemov kakovosti in arbitraže ter tudi boljšega sodelovanja in interoperabilnosti med vsemi zadevnimi akterji na nacionalni in čezmejni ravni bi bilo po mnenju EESO dobro na medinstitucionalni ravni organizirati konferenco o novi integrirani logistiki na področju dostave za elektronsko poslovanje.

2. Elektronsko poslovanje in sistemi integrirane logistike dostave

2.1 Elektronsko poslovanje v Evropi je leta 2012 doseglo promet v višini 300 milijard EUR, torej se je v primerjavi z

⁽¹⁾ Glej na primer Thuiswinkel, nizozemsko vrsto pogodbe, ki je bila 1.1.2012 opredeljena v okviru nizozemskega ekonomsko-socialnega sveta v posvetovanju s potrošniki in ki jo je sprejelo že 80 % akterjev, ki jih zadeva elektronsko poslovanje.

letom pred tem povečalo za 20 %⁽²⁾, delež spletnih nakupov pa se je v petih letih povečal z 20 % na 37 %⁽³⁾; prihranki potrošnikov se ocenjujejo na približno 12 milijard EUR letno.

2.2 Prednosti elektronskega poslovanja so merljive z vidika prihrankov in hitrosti transakcije, mednarodnega značaja, popolnosti, hitrosti pretoka informacij ter obsega storitev, povezanega z blagom, s katerim se trguje. Materialna razpoložljivost večjega dela proizvodov, z izjemo digitalnih, pa je povezana z zmogljivostjo upravljanja logističnih procesov obdelave in embalaranja, sledenja, identificiranja, rokovanja, skladiščenja in prevoza paketov in pošilk.

2.3 V strategiji Komisije za "okrepitev zaupanja v enotni digitalni trg elektronskega poslovanja in spletnih storitev"⁽⁴⁾, je opredeljenih "pet glavnih ovir za enotni digitalni trg ter načrt ukrepov za odpravo teh ovir". Med temi so "neustrezni sistemi plačila in dobave", pri čemer Komisija dodaja, da "danes 10 % oseb ne kupuje na spletu"⁽⁵⁾, ker jih skrbijo stroški dobave, zlasti čezmejne, in kakovost storitve". V zvezi s tem predlaga:

— "potrošnik mora imeti na izbiro različne možnosti, poleg tega pa je treba najboljše evropske prakse, od dostave na dom ob točno določeni uri do prevzema v partnerski trgovini ali v avtomatiziranih sistemih z daljšim obratovalnim časom itd., razširiti in uporabljati v različnih državah članicah";

— "vprašanje odgovornosti v primeru poškodovane, ukradene ali izgubljene pošiljke je treba pojasniti tako z vidika strank kot z vidika podjetij";

— treba je "zagotoviti, da bodo storitve dobave pošilk učinkovite in dosegljive tudi na podeželskih ali odmaknjenih območjih ter v najbolj oddaljenih regijah Unije, da bi lahko elektronsko poslovanje prispevalo k zmanjšanju in ne k povečanju neenakosti z vidika ozemeljske kohezije";

— v primeru dostave ponarejenih ali nezakonitih zdravil je nujna zagotovitev "primerne zaščite bolnikov, ki kupujejo zdravila na spletu".

2.4 Logistični sistemi, ki se tradicionalno uporabljajo v dostavni verigi, so zastareli in lahko zlasti pri čezmejni trgovini upočasnijo proces širjenja in razvoja elektronskega poslovanja, medtem ko pospešeni razvoj novih tehnologij nudi nove možnosti zblizevanja.

⁽²⁾ Vir: McKinsey – 4. letna evropska konferenca o elektronskem poslovanju, 14.11.2012, Bruselj.

⁽³⁾ Vir: EUROSTAT za obdobje 2004–2009.

⁽⁴⁾ COM(2011) 942 final, 11.1.2012.

⁽⁵⁾ Eurostat, *Household Survey* (ankete v gospodinjstvih) 2009.

2.5 Razvoj elektronskega poslovanja med podjetji in potrošniki (*business to consumer*, B2C) za proizvode, ki jih ni mogoče dematerializirati ali digitalizirati, je povzročil močno razširitev pošiljanja malih in srednje velikih pošilk v zelo veliko število krajev, ki se ne ponavljajo in jih je težko načrtovati, storitve pa se vse bolj prilagajajo zahtevam posamezne stranke.

2.6 Hitrost zbiranja informacij in sklepanja transakcij, ki jih dopušča vedno bolj neposreden vmesnik med proizvajalcem in potrošnikom, vodi v zviševanje pričakovanj glede hitrosti in zanesljivosti dostave. Izpolnjevanje teh pričakovanj pomeni močan pritisk na učinkovitost in stroške logističnega sistema.

2.7 Odbor meni, da je pomembno povrniti zaupanje spletnih kupcev, ki med glavnimi razlogi za skrb navajajo neuspešno dostavo, poškodovano ali izgubljeno naročeno blago ter možnost izterjave plačanih zneskov, zlasti pri čezmejni dostavi, in spletnih prodajalcev, ki čutijo posledice neobstoja strukturirane mreže, ki bi odražala potrebe izvajalcev, interoperabilnosti in ustreznega pravnega okvira.

3. Zelena knjiga Komisije

3.1 Komisija v zeleni knjigi določa tri smernice za ukrepanje pri reševanju težav in premagovanju izzivov, s katerimi se soočajo spletni kupci in trgovci na drobno, ki poslujejo elektronsko, da se spodbudi rast elektronskega poslovanja ter zagotovi dostop do njegovih prednosti za vse državljane in MSP iz vseh evropskih regij na podlagi trajnostnega in učinkovitega sistema dostave na nacionalni ravni, ravni EU in mednarodni ravni:

- izboljšanje praktičnosti storitev dostave za potrošnike in MSP v EU;
- stroškovno bolj učinkovite rešitve za dostavo za potrošnike in MSP ter boljše tarife;
- spodbujanje višje ravni interoperabilnosti med izvajalci storitev dostave, boljše usklajevanje in sodelovanje med njimi in trgovci na drobno, ki poslujejo elektronsko, zlasti MSP.

4. Splošne ugotovitve

4.1 EESO pozdravlja pobudo Komisije za uresničitev integriranega trga logistike dostave paketov, povezane s spletnimi nakupi, in pozitivni razvoj elektronskega poslovanja ne samo v segmentu poslovanja med podjetji in potrošniki, ampak tudi v segmentu poslovanja med podjetji ter med samimi potrošniki, da se čim bolj poveča raven zaupanja med vsemi vpletenimi izvajalci ter zlasti evropskimi državljani, pri tem pa zagotovijo dostopnost, zanesljivost, preglednost, učinkovitost ter polno spoštovanje in varstvo vzajemnih pravic.

4.2 Odbor meni, da ima pravni okvir vrsto pomanjkljivosti, ki jih je treba odpraviti:

- pri poštnih storitvah z "univerzaln[o] poštn[o] storit[vijo], ki vsem državljanom, ne glede na njihov zemljepisni in finančni položaj ali druge okoliščine, jamči dostop do kakovostnih, zanesljivih in cenovno dostopnih poštnih storitev, [kar] je ključni element evropskega socialnega modela" ⁽⁶⁾,
- pri dostopu do zagotavljanja storitev čezmejnega značaja in zahtevah do informacij, s polnim izvajanjem direktive o storitvah ⁽⁷⁾.

4.3 Odbor meni, da je ključna prilagoditev pravnega okvira, da se evropskim potrošnikom zagotovijo večje socialno-ekonomske prednosti z vidika avtonomnosti in praktičnosti, preglednosti in konkurenčnosti ter dostop do širše izbire proizvodov in storitev, podjetjem, zlasti MSP, pa večje možnosti za dostavo inovativnih storitev in proizvodov, ki so kakovostni in blizu potrošniku na celotnem evropskem spletnem notranjem trgu, s čimer bi se okrepil njihov položaj in zagotovile možnosti za to, da ostanejo konkurenčna v globalnem gospodarstvu.

4.4 Oblikovalci politik morajo na podlagi načela SMART (specifičen, merljiv, dosegljiv, realističen in časovno določen) določiti kvalitativne in kvantitativne cilje. Možnost merjenja doseženega napredka glede na realistične cilje je ključni predpogoj za učinkovito upravljanje pobud in za ocenjevanje njihovega dejanskega učinka. ⁽⁸⁾ Tako se lahko poveča zaupanje potrošnika, izvajalca storitev in podjetja ter izboljšajo delovni pogoji zaposlenih v sektorju, ki je tradicionalno delovno intenziven.

4.5 EESO meni, da je treba močno spodbuditi CEN, CENELEC in ETSI ⁽⁹⁾, da ob enakovredni udeležbi skupin potrošnikov, MSP in drugih zainteresiranih akterjev pripravijo **evropske tehnično-pravne standarde**. Tako bi zagotovili kakovost in zanesljivost, trajnost in socialna jamstva ter varnost storitev integrirane logistike, ki se uporabljajo pri elektronskem poslovanju, to pa z natančnim časovnim razporedom in ustrezno kampanjo obveščanja na spletu in v medijih. Po mnenju EESO bi bil koristen ukrep tudi oblikovanje **evropskega znaka varnosti in kakovosti** za dostavo pošilk, **ki bi ga izdala evropska mreža centrov za reševanje težav** (podobno sistemu *VeriSign Secured Seal* pri spletnem plačevanju).

4.5.1 EESO priporoča oblikovanje evropske mreže nacionalnih centrov za reševanje težav dostave za elektronsko poslovanje, ki bo uporabniku prijazna ter omogočala hitro in brezplačno reševanje vseh težav uporabnikov in spletnih prodajalcev, ter evropske opazovalne skupine za spremljanje sistemov

⁽⁶⁾ UL C 168, 20.7.2007, str. 74.

⁽⁷⁾ UL C 224, 30.8.2008, str. 50.

⁽⁸⁾ UL C 108, 30.4.2004, str. 23.

⁽⁹⁾ CEN – Evropski odbor za standardizacijo, CENELEC – Evropski odbor za elektrotehnično standardizacijo, ETSI – Evropski inštitut za telekomunikacijske standarde.

dostave za elektronsko poslovanje, ki bo vsako četrtoletje pripravila poročilo o težavah, zabeleženih pri dostavi za elektronsko poslovanje.

4.5.2 EESO se odločno zavzema za oblikovanje sistema hitrega obveščanja – podobnega sistemom RAPEX⁽¹⁰⁾ in ICSMS⁽¹¹⁾ – ki bi lahko na podlagi preverjanja zlorab, prijavljenih v nacionalnih centrih za reševanje težav dostave za elektronsko poslovanje, preprečil goljufive poslovne prakse v sektorju, to pa tako, da se onemogoči dostop do spletne strani in kaznuje izvajalca storitev dostave, dokler se ne zagotovi učinkovita rešitev težave, ki bo uporabniku prijazna in brezplačna.

4.6 Za zagotavljanje dostopnosti, zanesljivosti in učinkovitosti integriranih logističnih storitev dostave je po mnenju EESO pomembno tudi, da se:

- v okviru programa Obzorje 2020 močna prednost nameni **tehnološkim raziskavam na področju integrirane logistike**, da se zagotovijo sledljivost, hitro usmerjanje, vmesniki za sodelovanje med proizvajalci, izvajalci storitev dostave in potrošniki, da se skrajša dejanski čas dostave ter znižajo stroški;
- pospeši operativna namestitvev **konstelacije satelitov Galileo** z mrežami zemeljskih postaj v skladu z mnenji, ki jih je Odbor v zvezi s tem že sprejel⁽¹²⁾;
- zagotovi polna **interoperabilnost zlasti sistemov spremljanja** in poenostavljenih računalniških sistemov mrež proizvodov in povračil, z uporabo izkušenj s programi Skupnosti IDA, IDABC in ISA⁽¹³⁾ – interoperabilnost javnih administracij;
- uvedejo **platforme za povezovanje omrežja** za izmenjavo informacij in usklajevanje med prevozniki, tudi za to, da se omeji vpliv na okolje zlasti na zadnjem delu poti, in sicer na podlagi predstavitvenih projektov v okviru programov Obzorje 2020 in Dobro živeti ob upoštevanju omejitev našega planeta 2020;

— aktivira **pomoč EIB za MSP na področju integrirane logistike**, in sicer kot ukrep finančne pomoči MSP, ki so inovativna in ustvarjajo delovna mesta, v okviru pobude za spodbujanje rasti in zaposlovanja⁽¹⁴⁾;

— zagotovi preglednost enotne postavke stroškov za nadzor strukture stroškov in cen ter ustrezna raven dostopnosti storitev, pri čemer se okrepi nadzor trga za večjo raznolikost ponudbe.

4.7 Sektor dostave paketov zaposluje veliko delavcev, zlasti iz tretjih držav, vendar so strokovne kvalifikacije v njem nizke. V številnih državah EU so za delovne pogoje delavcev značilni negotove pogodbe, naporen delovni čas, nizki dohodki in majhne možnosti dostopanja do stalnega poklicnega usposabljanja. Te razmere so posledica procesov oddajanja dela zunanjim izvajalcem, ki so jih izpeljala dostavna podjetja, to pa prek zadrug ali posameznih špediterjev, ki sicer delajo za pošto, katere znamko in uniformo uporabljajo, sami pa so lastniki dostavnega vozila (kvazi samozaposlene osebe)⁽¹⁵⁾.

4.8 EESO meni, da je za uresničevanje integriranega notranjega trga dostave paketov nujno, da se zagotovijo trdna in skladna socialna razsežnost, kakovost delovnih mest, stalno usposabljanje in boj proti neprijavljenemu delu. Zato Odbor državam članicam priporoča, naj tudi prek kolektivnih pogodb zagotovijo, da so delavci neposredno zaposleni v podjetjih za dostavo paketov in da se v vsem sektorju vzpostavijo pravični in dostojni delovni pogoji.

4.9 Odbor meni, da je za razvoj sektorja dostave paketov in logistike strateškega pomena vzpostavitev **strukturiranega sektorskega dialoga** na evropski, nacionalni in lokalni ravni tako med socialnimi partnerji, ki zastopajo sektor, kot tudi predstavniki organizirane civilne družbe – kot so organizacije potrošnikov in MSP, spletnih prodajalcev in izvajalcev storitev dostave – da se spodbudijo sodelovanje in vzajemno zaupanje, polna trajnost in interoperabilnost razvoja trga dostave spletnih naročil.

V Bruslju, 20. marca 2013

Predsednik
Evropskega ekonomsko-socialnega odbora
Staffan NILSSON

⁽¹⁰⁾ Sistem hitrega obveščanja o nevarnih neživilskih izdelkih.

⁽¹¹⁾ ICSMS – sistem za izmenjavo informacij o nadzoru trga.

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

⁽¹³⁾ UL C 218, 11.9.2009, str. 36.

⁽¹⁴⁾ Sklad za zagon pri Evropskem skladu za tehnologijo – Evropski investicijski sklad.

⁽¹⁵⁾ Glej mnenje EESO "zlorabi statusa samozaposlene osebe" (Glej stran 14 tega Uradnega lista).