

**Stanovisko Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru na tému „Zelená kniha – Integrovaný trh s doručovaním balíkov s cieľom oživiť elektronický obchod v EÚ“**

COM(2012) 698 final

(2013/C 161/11)

Spravodajkyňa: **Daniela RONDINELLI**

Európska komisia sa 19. februára 2013 rozhodla podľa článku 304 Zmluvy o fungovaní Európskej únie prekonzultovať s Európskym hospodárskym a sociálnym výborom tému

„Zelená kniha – Integrovaný trh s doručovaním balíkov s cieľom oživiť elektronický obchod v EÚ“

COM(2012) 698 final.

Odborná sekcia pre jednotný trh, výrobu a spotrebu, poverená vypracovaním návrhu stanoviska výboru v danej veci, prijala svoje stanovisko 7. marca 2013.

Európsky hospodársky a sociálny výbor na svojom 488. plenárnom zasadnutí 20. a 21. marca 2013 (schôdza z 20. marca) prijal 156 hlasmi za, pričom nikto nehlasoval proti a 2 členovia sa hlasovania zdržali, nasledujúce stanovisko:

## 1. Závety a odporúčania

1.1 Výbor pokladá za dôležité získať dôveru online spotrebiteľov a maloobchodníkov v rámci integrovanej logistiky uplatňovanej v elektronickom obchode, ktorý je obzvlášť atraktívny pre mnohých spotrebiteľov, vzhľadom na dôležitosť digitálneho trhu a jeho **veľký potenciál pre hospodársky rozvoj a rozvoj zamestnanosti**.

1.2 EHSV víta iniciatívu Komisie venovať sa viac problematike odvetvia prostredníctvom širších konzultácií so všetkými zainteresovanými stranami o zelenej knihe s cieľom dosiahnuť integrovaný trh určený na realizáciu integrovaného trhu logistiky doručovania balíkov spojených s online nákupom a pozitívnym rozvojom elektronického obchodu **nielen na úrovni od podnikov k spotrebiteľom, ale aj medzi podnikmi a medzi spotrebiteľmi**.

1.3 EHSV žiada Komisiu, aby vypracovala smernicu zameranú na šesť prioritných potrieb:

- systém spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti, ktorý by sa vzťahoval na online predajcu a prevádzkovateľov doručovania v rámci celého doručovateľského reťazca, najmä ak spotrebiteľia vracajú tovar preto, že chcú od kúpy odstúpiť alebo preto, že nie je v súlade s objednaným tovarom,
- úplnú vysledovateľnosť a podrobnosti o pohybe zásielok,
- povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi možnosť výberu z viacerých spôsobov doručenia,
- plné uznanie systému národných centier na riešenie problémov s doručovaním v elektronickom obchode,

— povinnosť rešpektovania primeraných pracovných podmienok,

— povinnosť transparentnosti podmienok a cien,

a predložila správu o výsledkoch dosiahnutých na úrovni jednotlivých členských štátov a pri cezhraničnom doručovaní.

1.4 Výbor pokladá za nevyhnutné odstrániť nedostatky regulačného rámca a odporúča štruktúrovaný dialóg medzi predstaviteľmi organizovanej občianskej spoločnosti – najmä organizácií spotrebiteľov a malých a stredných podnikov (MSP), online predajcov a prevádzkovateľov doručovacích služieb – s cieľom posúdiť vhodné možnosti regulačnej a neregulačnej politiky na riešenie šiestich vyššie spomenutých priorit.

1.5 EHSV pokladá za dôležité dať silný impulz európskym normalizačným orgánom, aby spolu s užívateľskými skupinami, MSP a inými zainteresovanými subjektmi v pomernom zastúpení vypracovali **európske technické a normatívne predpisy**, vďaka ktorým sa zabezpečí kvalita a spoľahlivosť, udržateľnosť, sociálne záruky a záruky bezpečnosti služieb integrovanej logistiky, ktoré sa uplatňujú v elektronickom obchode. Veľmi žiaduce je vytvorenie **európskej známky bezpečnosti a kvality** pre systém doručovania.

1.6 EHSV sa nazdáva, že na zaručenie dostupnosti, spoľahlivosti a účinnosti integrovaných logistických doručovacích služieb sú potrebné opatrenia v podobe európskych programov pre **technologický výskum, životné prostredie a dopravu**, a najmä systému **Galileo**.

1.7 Na výmenu informácií a koordináciu medzi všetkými aktérmi treba úplnú interoperabilitu systémov a platforiem prepojenia sietí.

1.8 Na zabezpečenie spravodlivej súťaže a aby sa predišlo zneužitiu dominantného postavenia EHSV odporúča primerane podporovať MSP, ktoré sú inovačné a vytvárajú pracovné miesta, aktiváciou **opatrení pomoci EIB** určených pre MSP.

1.9 EHSV nalieha na vytvorenie európskej siete národných **centier na riešenie problémov** s doručovaním v elektronickom obchode, ktorá by hľadala užívateľsky vhodné, rýchle a nenákladné riešenia problémov zákazníkov a online predajcov a bola inštitúciou **európskeho pozorovateľského centra** na monitorovanie a sledovanie problémov v tomto odvetví.

1.10 Podľa EHSV by sa mal zriadiť **systém rýchleho varovania pri doručovaní v elektronickom obchode** s rovnakými funkciami ako majú systémy RAPEX a ICSMS, ktorý by mal uľahčiť rýchlu výmenu informácií medzi členskými štátmi a Komisiou o opatreniach prijatých na zamedzenie uvádzania na trh alebo používania takých systémov doručovania v elektronickom obchode, ktoré predstavujú vážne riziká pre práva spotrebiteľov a online predajcov.

1.11 Na dosiahnutie integrovaného trhu s doručovaním balíkov EHSV pokladá za nevyhnutnú kvalitu zamestnanosti prostredníctvom **pevného a koherentného sociálneho rozmeru**, ktorý by pozmenil a preklasifikoval existujúce profesie a zabezpečil primerané pracovné podmienky a dôstojné mzdy, a bojoval proti nelegálnej práci v rámci dialógu **medzi sociálnymi partnermi odvetvia** na úrovni EÚ, členských štátov a ich územných celkov.

1.12 EHSV odporúča vytvorenie európskej siete *národných centier na riešenie problémov s doručovaním v elektronickom obchode*, ktorá by hľadala užívateľsky vhodné, rýchle a bezplatné riešenia všetkých problémov používateľov a online maloobchodníkov, a vytvorenie európskeho pozorovateľského centra na monitorovanie *systémov doručovania v elektronickom obchode*, ktoré by štvrtročne podávalo správu o problémoch s doručovaním v elektronickom obchode.

1.13 EHSV sa domnieva, že na podporu primeraného a udržateľného rozvoja odvetvia, výmenu osvedčených postupov z členských štátov v oblasti štandardných zmlúv<sup>(1)</sup>, systémov kvality a zmierovacích konaní, ako aj posilnenej spolupráce a interoperability medzi všetkými zapojenými aktérmi na vnútroštátnej a cezhraničnej úrovni, je užitočné zorganizovať konferenciu o novej integrovanej logistike doručovania v elektronickom obchode.

## 2. Elektronický obchod a systémy integrovanej logistiky doručovania zásielok

2.1 V roku 2012 dosiahol elektronický obchod v Európe obrat 300 miliárd EUR, čo znamená 20 % nárast oproti predchádzajúcemu roku<sup>(2)</sup>, pričom online nákupy vzrástli za

<sup>(1)</sup> Pozri napr. Thiswinkel: štandardná holandská zmluva vymedzená 1.1.2012 Hospodárskou a sociálnou radou Holandska v konzultácii so spotrebiteľmi, ktorú využíva už 80 % „online záujemcov“.

<sup>(2)</sup> Zdroj: McKinsey – Štvrtá výročná európska konferencia o elektronickom obchode, 14.11.2012, Brusel.

päť rokov<sup>(3)</sup> z 20 % na 37 % a ročné úspory spotrebiteľov sa odhadujú na približne 12 miliárd EUR.

2.2 Výhody elektronického obchodu sú merateľné, pokiaľ ide o úspory a rýchlosť transakcií, medzinárodný charakter a úplnosť informácií, rýchlosť prenosu informácií a obsahu služby súvisiacej s tovarovou výmenou. Materiálna dostupnosť väčšiny produktov s výnimkou digitálnych bude však naďalej závisieť od kapacity riadenia logistických postupov spracovania a balenia zásielok, sledovania pohybu zásielok, schvaľovania, manipulácie, uchovávaní a prepravy zásielok a balíkov.

2.3 V stratégii Komisie na „posilnenie dôvery v jednotný digitálny trh elektronického obchodu a online služieb“<sup>(4)</sup> bolo označených „päť hlavných prekážok jednotného digitálneho trhu a akčný plán na ich odstránenie“. Medzi nimi figurujú neprimerané systémy platenia a doručovania, pričom 10 % osôb nenakupuje online<sup>(5)</sup>, pretože majú pochybnosti o cenách doručovacích služieb, najmä cezhraničných, a o kvalite služieb, čo v tomto ohľade znamená, že:

— sa musí rozvinúť výber rôznych možností pre spotrebiteľa a v jednotlivých členských štátoch sa musia rozšíriť a využívať európske osvedčené postupy od doručovania domov v presnom časovom rozpätí po odber v partnerskom obchode alebo v automatizovaných systémoch s veľkým časovým rozpätím atď.,

— otázku zodpovednosti v prípade doručenia poškodeného balíka, jeho krádeže alebo straty treba objasniť tak z hľadiska zákazníkov, ako aj z hľadiska podnikov,

— treba dohliadať na to, aby doručovacie služby boli efektívne a prístupné aj vo vidieckych alebo izolovaných oblastiach a v najvzdialenejších regiónoch Únie, aby elektronický obchod mohol prispieť k odstraňovaniu, a nie k zvyšovaniu nerovnosti z hľadiska územnej súdržnosti,

— v prípade doručovania falšovaných liekov treba zaručiť primeranú ochranu pacientov, ktorí nakupujú lieky online.

2.4 Tradičné logistické systémy doručovateľského reťazca sú už zastarané a najmä pri cezhraničnom zasielaní prinášajú riziko spomalenia procesu šírenia a rozvoja elektronického obchodu, zatiaľ čo rýchlo sa rozvíjajúce nové technológie ponúkajú nové možnosti konvergencie.

<sup>(3)</sup> Zdroj: EUROSTAT za obdobie rokov 2004 – 2009.

<sup>(4)</sup> COM(2011) 942 final, 11.1.2012.

<sup>(5)</sup> Eurostat, prieskum domácností 2009.

2.5 Rozvoj elektronického obchodu na úrovni od podnikov k spotrebiteľom pre nematerializovateľné a nedigitalizovateľné produkty prispel k nárastu distribúcie stredne malých zásielok do oveľa vyššieho počtu jedinečných a neplánovaných miest určenia, so službami stále lepšie prispôbenými potrebám jednotlivých zákazníkov.

2.6 Rýchlosť zberu informácií a uzatvárania schválených transakcií stále priamejšieho rozhrania medzi výrobcom a spotrebiteľom určuje zvýšené očakávania pokiaľ ide o rýchlosť a spoľahlivosť doručovania zásielok. Splnenie týchto očakávaní vytvára silný tlak na účinnosť a náklady na logistický systém.

2.7 Výbor pokladá za dôležité získať dôveru spotrebiteľa nakupujúceho online, keďže medzi najčastejšie obavy patrí zlyhanie pri doručovaní tovaru, poškodený alebo stratený objednaný tovar a otázka možnosti vrátenia peňazí – najmä pri cezhraničnom obchode – od online maloobchodníka, pri neexistencii doručovateľskej siete vybudovanej podľa špecifických potrieb prevádzkovateľov, interoperability a primeraného regulačného rámca.

### 3. Zelená kniha Komisie

3.1 V zelenej knihe Komisie sa poukazuje na tri oblasti opatrení na riešenie problémov a prekonanie prekážok, ktoré sa kladú spotrebiteľom a online maloobchodníkom s cieľom podporovať rast elektronického obchodu a zabezpečiť dostupnosť jeho výhod pre všetkých občanov a MSP všetkých regiónov Európy vďaka udržateľnému a účinnému systému doručovania na vnútroštátnej úrovni, úrovni Spoločenstva a medzinárodnej úrovni:

- zlepšiť v EÚ pohodlné doručovacie služby pre spotrebiteľov a MSP,
- ponúknuť spotrebiteľom a MSP nákladovo efektívnejšie a konkurenčnejšie riešenia v oblasti doručovania,
- podporovať v rámci doručovacích služieb väčšiu interoperabilitu medzi prevádzkovateľmi zlepšením spôsobov spolupráce medzi nimi a online maloobchodníkmi, najmä MSP.

### 4. Všeobecné pripomienky

4.1 EHSV víta iniciatívu Komisie na dosiahnutie integrovaného trhu logistiky doručovania zásielok s tovarom zakúpeným online a pozitívny vývoj elektronického obchodu nielen na úrovni od podnikov k spotrebiteľom, ale aj medzi podnikmi a medzi spotrebiteľmi, pričom sa dá optimalizovať úroveň dôvery medzi všetkými zainteresovanými prevádzkovateľmi a najmä európskymi občanmi, a zaručiť dostupnosť, spoľahlivosť, transparentnosť, účinnosť a úplné vzájomné rešpektovanie a ochrana práv.

4.2 Výbor sa domnieva, že regulačný rámec má nedostatky, ktoré treba odstrániť:

- v oblasti poštových služieb, v rámci ktorých „univerzálne poštové služby, ktoré všetkým občanom, bez ohľadu na ich zemepisnú polohu alebo finančnú situáciu, zaručia prístup ku kvalitným a spoľahlivým poštovým službám za dostupné ceny“ a „sú dôležitým prvkom európskeho sociálneho modelu a Lisabonskej stratégie“<sup>(6)</sup>,
- v oblasti prístupu k poskytovaným cezhraničným službám a povinnosti informovať spotrebiteľov v úplnom súlade so smernicou o službách<sup>(7)</sup>.

4.3 Výbor pokladá za dôležité prispôsobiť regulačný rámec, a tým európskym spotrebiteľom poskytnúť veľké sociálne a hospodárske výhody, pokiaľ ide o samostatnosť a praktickosť, transparentnosť a konkurenciu, prístup k širšiemu výberu produktov a služieb. Zároveň by mali podniky – najmä MSP – široké možnosti pri poskytovaní inovatívnych produktov a služieb vysokej kvality, dostupných pre spotrebiteľov na celom európskom elektronickom trhu, posilnili by svoju pozíciu a zachovali si konkurencieschopnosť v globálnom hospodárstve.

4.4 Je potrebné, aby si „politickí predstavitelia na základe zásady SMART (konkrétne, merateľné, dosiahnuteľné, realistické a časovo ohraničené činnosti) stanovili nielen kvalitatívne, ale aj kvantitatívne ciele. Možnosť merania pokrokov dosiahnutých prostredníctvom realistických cieľov je kľúčovou podmienkou pre účinné riadenie iniciatív a hodnotenie ich vplyvu v praxi“<sup>(8)</sup>. Tým sa zvýši úroveň dôveryhodnosti spotrebiteľov, prevádzkovateľov a podnikov a zároveň pracovné podmienky zamestnancov v odvetví tradične vyžadujúcom mnoho pracovných síl.

4.5 Výbor pokladá za dôležité, aby sa CEN, CENELEC a ETSI<sup>(9)</sup> spolu s rovnocenným zastúpením spotrebiteľských skupín, MSP a iných zainteresovaných subjektov poskytl stimuly na vypracovanie **európskych technických a normatívnych predpisov**. Cieľom je zabezpečiť kvalitu a spoľahlivosť, udržateľnosť, sociálne záruky a záruky bezpečnosti integrovaných logistických služieb uplatňovaných v elektronickom obchode, a to podľa presného kalendára prostredníctvom primeranej informačnej kampane na internete a v iných médiách. Za rozumný krok pokladá EHSV aj vytvorenie **európskej známky bezpečnosti a kvality** doručovania zásielok, ktorú by udeľovala **Európska sieť centier na riešenie problémov** (podobne ako je systém VeriSign Secured Seal na platby prostredníctvom internetu).

4.5.1 EHSV odporúča vytvorenie európskej siete národných centier na riešenie problémov s doručovaním v elektronickom obchode, ktorá by hľadala užívateľsky vhodné, rýchle a bezplatné riešenia všetkých problémov používateľov a online maloobchodníkov,

<sup>(6)</sup> Ú. v. EÚ C 168, 20.7.2007, s. 74.

<sup>(7)</sup> Ú. v. EÚ C 224, 30.8.2008, s. 50.

<sup>(8)</sup> Ú. v. EÚ C 108, 30.4.2004, s. 23 [nedostupné v slovenskom jazyku].

<sup>(9)</sup> CEN: Európsky výbor pre normalizáciu, CENELEC: Európsky výbor pre normalizáciu v oblasti elektrotechniky, ETSI: Európsky inštitút pre telekomunikačné normy.

a vytvorenie európskeho pozorovateľského centra na monitorovanie systémov doručovania v elektronickom obchode, ktoré by štvrtročne podávalo správu o problémoch s doručovaním v elektronickom obchode.

4.5.2 EHSV nalieha na vytvorenie systému rýchleho varovania, podobného systémom RAPEX<sup>(10)</sup>/ICSMS<sup>(11)</sup>, ktorým sa dáajú na základe overenia nahlásených zneužití v národných centrách na riešenie problémov s doručovaním v elektronickom obchode blokovat' nekalé obchodné praktiky v odvetví tým, že sa zamedzí prístupu na stránku a uloží pokuta prevádzkovateľovi doručovacích služieb až dotedy, kým sa nenájde účinné, pre používateľov prijateľné a bezplatné riešenie problému.

4.6 EHSV sa nazdáva, že na zabezpečenie dostupnosti, spoľahlivosti a účinnosti integrovaných logistických doručovacích služieb je okrem iného potrebné:

- prisúdiť v rámci programu Horizont 2020 silnú prioritu výskumu technológií integrovanej logistiky s cieľom zaručiť výsledovateľnosť, rýchle určenie trasy, rozhrania spolupráce medzi výrobcami, prevádzkovateľmi logistických služieb a spotrebiteľmi v záujme skrátenia času doručenia zásielok a zníženia cien,
- urýchliť podľa prijatých stanovísk Výboru v tomto smere spustenie prevádzky **satelitnej zostavy systému Galileo** so sieťami pozemných staníc<sup>(12)</sup>,
- zaručiť úplnú interoperabilitu najmä monitorovacích systémov a zjednodušených informatizovaných systémov doručovania produktov a vrátenia peňazí, ktoré čerpajú zo zreých skúseností programov Spoločenstva IDA, IDABC a ISA<sup>(13)</sup> – interoperabilita medzi orgánmi verejnej správy,
- zaviesť platformy prepojenia sietí výmeny informácií a koordinácie medzi prepravcami, taktiež s cieľom obmedziť vplyv na životné prostredie, najmä pokiaľ ide o konečné doručenie, a to na základe ukázkových projektov v rámci programov Horizont 2020 a *Dobry život v rámci možnosti našej planéty 2020*,
- aktivovať **opatrenie pomoci EIB pre MSP v oblasti integrovanej logistiky** v rámci opatrení finančnej pomoci

malým a stredným podnikom, ktoré sú inovačné a vytvárajú pracovné miesta v rámci iniciatívy pre rast a zamestnanosť<sup>(14)</sup>,

- zabezpečiť transparentnosť jednotlivých nákladových položiek na monitorovanie štruktúry nákladov/cien a primeranej úrovne dostupnosti služieb, a posilniť dohľad nad trhom s väčším množstvom ponúk.

4.7 Odvetvie doručovania balíkov si vyžaduje veľa pracovných síl, predovšetkým v zasielateľskom styku s krajinami mimo Spoločenstva, vyznačuje sa však nízkym kvalifikačným profilom pracovníkov. V mnohých krajinách EÚ sa pracovné podmienky zamestnancov vyznačujú pracovnými zmluvami s nedostatočným zabezpečením, vyčerpávacími nadčasmi, nízkymi mzdami a obmedzeným prístupom k celoživotnému odbornému vzdelávaniu. Táto situácia je výsledkom procesov externalizácie realizovanej doručovacími spoločnosťami prostredníctvom združení a jednotlivých dopravcov, ktorí pracujú pre prevádzkovateľov expresných doručovacích služieb, pričom používajú ich značku a ich pracovný odev a vlastnia dodávkové vozidlo (zdanlivo samostatne zárobkovo činné osoby)<sup>(15)</sup>.

4.8 EHSV sa domnieva, že na dosiahnutie integrovaného vnútorného trhu s doručovaním balíkov je nevyhnutný pevný a koherentný sociálny rozmer, záruka kvality zamestnanosti, zabezpečenie celoživotného vzdelávania a boj proti nelegálnej práci. Výbor preto odporúča členským štátom zabezpečiť prostredníctvom kolektívneho vyjednávania, aby boli zamestnanci priamo zamestnávaní doručovacími spoločnosťami, a aby mali v celom odvetví spravodlivé a dôstojné pracovné podmienky.

4.9 Preto je podľa názoru Výboru pre rozvoj odvetvia zasielania balíkov dôležité vytvorenie štruktúrovaného odvetvového dialógu na úrovni EÚ, jednotlivých členských štátov a ich územných celkov, ako medzi zástupcami sociálnych partnerov odvetvia, tak aj medzi predstaviteľmi organizovanej občianskej spoločnosti – najmä organizácií spotrebiteľov a MSP, online predajcov a prevádzkovateľov doručovacích služieb – s cieľom podporovať spoluprácu a vzájomnú dôveru, trvalú udržateľnosť a interoperabilitu rozvoja trhu s doručovaním zásielok objednaných online.

V Bruseli 20. marca 2013

Predseda  
Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru  
Staffan NILSSON

<sup>(10)</sup> Systém rýchleho varovania pre nebezpečné nepotravinové výrobky.

<sup>(11)</sup> ICSMS: Dohľad nad trhom s informačno-komunikačnými systémami.

<sup>(12)</sup> Ú. v. EÚ C 256, 27.10.2007, s. 73; Ú. v. EÚ C 324, 30.12.2006, s. 41; Ú. v. EÚ C 324, 30.12.2006, s. 37; Ú. v. EÚ C 318, 23.12.2006, s. 210; Ú. v. EÚ C 221, 8.9.2005, s. 28; Ú. v. EÚ C 302, 7.12.2004, s. 35; [nedostupný v slovenskom jazyku] Ú. v. EÚ C 48, 21.2.2002, s. 42

<sup>(13)</sup> Ú. v. EÚ C 218, 11.9.2009, s. 36.

<sup>(14)</sup> ETF program štartovacieho kapitálu – Európsky investičný fond.

<sup>(15)</sup> Zneužívanie štatútu samostatne zárobkovo činnéj osoby (Pozri stranu 14 tohto úradného vestníka).