

Yttrande från Europeiska ekonomiska och sociala kommittén om "Grönbok: En integrerad marknad för leverans av paket i syfte att främja e-handeln inom EU"

COM(2012) 698 final

(2013/C 161/11)

Föredragande: **Daniela RONDINELLI**

Den 19 februari 2013 beslutade Europeiska kommissionen att i enlighet med artikel 304 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt rådfråga Europeiska ekonomiska och sociala kommittén om

"Grönbok: En integrerad marknad för leverans av paket i syfte att främja e-handeln inom EU"

COM(2012) 698 final.

Facksektionen för inre marknaden, produktion och konsumtion, som svarat för kommitténs beredning av ärendet, antog sitt yttrande den 7 mars 2013.

Vid sin 488:e plenarsession den 20–21 mars 2013 (sammanträdet den 20 mars) antog Europeiska ekonomiska och sociala kommittén följande yttrande med 156 röster för och 2 nedlagda röster:

1. Rekommendationer och slutsatser

1.1 Europeiska ekonomiska och sociala kommittén (EESK) anser att det är viktigt att återvinna e-handlarnas och e-konsumenternas förtroende för den integrerade logistik som används inom e-handel, som är särskilt lockande för många konsumenter med tanke på den digitala marknadens betydelse och dess **stora potential för ekonomisk tillväxt och ökad samsättning**.

1.2 EESK välkomnar kommissionens initiativ att undersöka sektorns problem genom ett omfattande samråd med alla berörda aktörer med hjälp av grönboken om en integrerad marknad, som syftar till att genomföra en integrerad paketleveransmarknad för inköp på nätet och att utveckla e-handeln på ett positivt sätt, **inte bara inom B2C-segmentet, utan också B2B- och C2C-segmenten**.

1.3 EESK uppmanar kommissionen att utarbeta ett direktiv med fokus på sex prioriteringar:

— Ett gemensamt och solidariskt ansvarssystem som tillämpas på e-handlare och operatörer längs med leveranskedjan, särskilt när konsumenter returnerar varor vid upphävande av köp eller fel på varan.

— Full spårbarhet av försändelser.

— Skyldighet att erbjuda konsumenterna flera leveransalternativ.

— Full acceptans av systemet med nationella problemlösningsskolor för e-handelsleveranser.

— Skyldighet att säkra rättvisa arbetsvillkor.

— Skyldighet att garantera öppenhet i fråga om villkor och priser.

Kommittén uppmanar också kommissionen att lägga fram en rapport om resultaten från de enskilda medlemsstaterna och vad gäller gränsöverskridande leveranser.

1.4 Kommittén anser att det är ytterst viktigt att åtgärda bristerna i den rättsliga ramen. Kommittén rekommenderar att man upprättar en strukturerad dialog mellan företrädare för det organiserade civila samhället – särskilt konsumentorganisationer och organisationer som representerar små och medelstora företag, e-handlare och leverantörer – för att utvärdera vilka politiska lagstiftningsmöjligheter och andra möjligheter som är lämpliga med hänsyn till de sex ovannämnda prioriteringarna.

1.5 Det är viktigt att ge de europeiska standardiseringsorganen ett kraftfullt incitament att – med medverkan av användare, små och medelstora företag och andra berörda aktörer – utarbeta **europeiska tekniska och rättsliga standarder** som säkrar kvaliteten, tillförlitligheten och hållbarheten hos de integrerade logistik tjänster som används inom e-handel, samt de relevanta sociala och säkerhetsmässiga garantierna. Det är också mycket önskvärt att utarbeta en **europeisk säkerhets- och kvalitetsmärkning** för leveranssystem.

1.6 För att säkra att de integrerade logistik tjänsterna är överkomliga, tillförlitliga och effektiva anser EESK att det behövs stöd från de europeiska programmen för **teknisk forskning, miljö och transport**, i synnerhet **Galileo**.

1.7 Med tanke på informationsutbytet och samordningen mellan alla aktörer är det absolut nödvändigt att systemen och plattformarna för sammankoppling av nätverk är fullt driftskompatibla.

1.8 För att säkra en lojal konkurrens och undvika missbruk av dominerande ställning rekommenderar EESK att **EIB** ställer tillräckligt **stöd** till föregående för innovativa små och medelstora företag som skapar nya arbetstillfällen.

1.9 EESK kräver med eftertryck att man inrättar ett användarvänligt europeiskt nätverk för nationella **problemlösningscenter** för e-handelsleveranser som erbjuder snabba och billiga lösningar på kunders och e-handlars problem, samt ett **euro-peiskt observatorium** för uppföljning och övervakning av problem inom sektorn.

1.10 Kommittén anser att man bör inrätta ett **system för snabb varning för e-handelsleveranser** (rapid alert system for e-commerce delivery) som har samma behörigheter som Rapex- och ICSMS-systemen och underlättar ett snabbt informationsutbyte mellan medlemsstaterna och kommissionen om vilka åtgärder som vidtagits för att förhindra eller begränsa utsläppande på marknaden eller användning av leveranssystem för e-handel som innebär allvarliga risker för konsumenternas och handlarnas rättigheter.

1.11 För att uppnå en integrerad paketleveransmarknad behövs det högkvalitativa arbetstillfällen och en **verklig och sammanhängande social dimension** som gör det möjligt att omdefiniera befintliga kompetenser och omskola arbetstagare, säkra rättvisa arbetsvillkor och anständiga löner och bekämpa svart arbete inom ramen för en **sektoriell dialog mellan arbetsmarknadens parter** på europeisk, nationell och regional nivå.

1.12 EESK rekommenderar att man inrättar ett användarvänligt europeiskt nätverk av nationella problemlösningscenter för e-handel som tillhandahåller snabba och kostnadsfria lösningar på alla användares och e-handlars problem, samt ett europeiskt observatorium för övervakning av leveranssystem inom e-handeln som varje kvartal rapporterar om problem som man stött på inom e-handelsleveransen.

1.13 För att främja en rättvis och hållbar utveckling av sektorn, utbyte av bästa praxis på nationell nivå i fråga om standardkontrakt ⁽¹⁾ och kvalitets- och skiljedomssystem samt bättre samarbete och samverkan mellan alla involverade aktörer på nationell och gränsöverskridande nivå, anser EESK att det vore värdefullt att anordna en konferens om den nya integrerade logistiken för e-handelsleveranser på interinstitutionell nivå.

2. E-handel och integrerade logistiksystem för leveranser

2.1 E-handeln i Europa hade en omsättning på 300 miljarder euro år 2012, vilket innebar en ökning på 20 % jämfört med

⁽¹⁾ Jfr t.ex. Thuiswinkel: Det nederländska standardkontrakt som utformades den 1 januari 2012 av det ekonomiska och sociala rådet i Nederländerna i samråd med konsumenterna används redan av 80 % av intressenterna inom e-handel.

föregående år ⁽²⁾, medan inköpen på nätet ökade från 20 % till 37 % på 5 år ⁽³⁾. Besparingarna för konsumenterna uppskattas till omkring 12 miljarder euro per år.

2.2 Fördelarna med e-handel kan mätas i form av de besparingar som transaktionen innebär och dess snabbhet, gränsöverskridande natur och omfattning, informationens snabbhet och innehållet i de tjänster som är förknippade med handelsvarorna. Den fysiska tillgången till de flesta produkter, fränsett digitala produkter, är dock fortfarande beroende av den logistiska kapaciteten att behandla, paketera, spåra, identifiera, hantera, lagra och transportera paket.

2.3 I kommissionens strategi för att "öka tilltron till en inre e-marknad för e-handel och nättjänster" ⁽⁴⁾ fastställdes de "fem viktigaste hindren för fullbordandet av en inre e-marknad, liksom en handlingsplan för att undanröja dem". Bland dessa återfinns "otillräckliga betalnings- och leveranssystem", med anmärkningen att "mer än 10 % [i dag väljer] att inte handla online ⁽⁵⁾ därför att de oroar sig för leveranskostnaderna, särskilt över landsgränserna, och för kvaliteten på tjänsten". Kommissionen anser därför att

— "Konsumentens möjligheter att välja mellan olika alternativ bör utvecklas, och bästa praxis inom Europa när det gäller leverans till hemmet vid fastställda tider eller upphämtning hos en handelspartner eller inom ramen för automatiska system med långa öppettider osv. bör spridas och utnyttjas i olika medlemsstater."

— "Både för kundernas och företagets skull är det viktigt att klargöra hos vem ansvaret ligger när ett paket anländer i skadat tillstånd, om det blir stulet eller förloras."

— "Det är också viktigt att se till att leveranstjänsterna är effektiva och överkomliga även i landbygdsområden eller isolerade områden och i unionens yttersta randområden, så att den elektroniska handeln kan bidra till att utjämna och inte öka skillnaderna när det gäller territoriell sammanhållning."

— När det gäller förfalskade läkemedel bör man "garantera ett adekvat skydd av patienter som handlar läkemedel på nätet".

2.4 De traditionella logistiksystemen i leveranskedjan är föråldrade och riskerar att göra spridningen och utvecklingen av e-handel långsammare, särskilt vid gränsöverskridande handel, medan en snabb utveckling av ny teknik erbjuder nya konvergensmöjligheter.

⁽²⁾ Källa: McKinsey: Fjärde årliga europeiska e-handelskonferensen den 14 november 2012, Bryssel.

⁽³⁾ Källa: Eurostat för perioden 2004–2009.

⁽⁴⁾ COM(2011) 942 final av den 11 januari 2012.

⁽⁵⁾ Undersökningen Eurostat Household survey 2009.

2.5 Utvecklingen av e-handeln inom B2C-segmentet för fysiska eller icke-digitala produkter har resulterat i en betydande ökning av små och medelstora leveranser till ett mycket stort antal destinationer som inte är återkommande och därmed svåra att förutse, och tjänsten är allt mer skraddarsydd för de enskilda kundernas behov.

2.6 Den allt mer direkta kontakten mellan producenter och konsumenter gör att information utbytes och transaktioner avslutas snabbt och att förväntningarna på leveransens snabbhet och tillförlitlighet samtidigt ökar, vilket sätter logistiksystemets effektivitet och kostnader under allt större press.

2.7 Kommittén anser att det är viktigt att återvinna förtroendet hos konsumenter på nätet. Bland de största problemen nämner konsumenterna utebliven leverans, skadade eller försvunna produkter och möjligheten att få pengarna tillbaka i synnerhet vid handel över gränserna, medan e-handlarna lider av avsaknaden av ett nätverk som bygger på e-handlarnas behov och bristen på samverkan och en lämplig rättslig ram.

3. Kommissionens grönbok

3.1 I grönboken nämner kommissionen tre insatsområden för att lösa problemen och övervinna utmaningarna för konsumenter och e-handlare i syfte att främja tillväxten inom e-handeln och säkra att alla medborgare och små och medelstora företag i alla regioner i Europa har denna möjlighet tack vare ett hållbart och effektivt leveranssystem på nationell, europeisk och internationell nivå:

- Leveranstjänsterna i EU ska göras bekvämare för konsumenter och små och medelstora företag.
- Konsumenter och små och medelstora företag ska erbjudas kostnadseffektivare och förmånligare leveranslösningar.
- Samverkan mellan aktörerna inom leveranstjänster ska förbättras genom att man utökar partnerskapen och samarbetet mellan dem och e-handlarna, i synnerhet små och medelstora företag.

4. Allmänna kommentarer

4.1 EESK välkomnar kommissionens initiativ att genomföra en integrerad leveransmarknad i anslutning till inköp på nätet och att utveckla e-handeln, inte bara inom B2C-segmentet, utan också i B2B- och C2C-segmenten. Detta kan öka förtroendet mellan alla involverade parter, först och främst EU-medborgarna, genom att man garanterar överkomliga priser, tillförlitlighet, öppenhet, effektivitet och full respekt för och skydd av ömsesidiga rättigheter.

4.2 Kommittén anser att regelverket innehåller vissa brister som bör åtgärdas:

- Vad gäller posttjänster: "Samhällsomfattande posttjänster som garanterar alla tillgång till högkvalitativa, tillförlitliga posttjänster till rimliga priser oavsett geografisk, finansiell eller annan situation är ett viktigt inslag i den europeiska sociala modellen" ⁽⁶⁾.
- Vad gäller tillgången till gränsöverskridande tjänsteleveranser och informationskraven, genom fullt utnyttjande av tjänstedirektivet ⁽⁷⁾.

4.3 EESK anser att det är mycket viktigt att anpassa den rättsliga ramen så att de europeiska konsumenterna får flera socioekonomiska fördelar i form av större frihet och bekvämlighet, öppenhet och konkurrens samt tillgång till ett större utbud av produkter och tjänster, och så att företagen, särskilt de små och medelstora, får fler möjligheter att erbjuda innovativa produkter och tjänster av hög kvalitet nära konsumenterna på hela den europeiska inre e-marknaden, vilket stärker företagets ställning och ger dem möjlighet att förbli konkurrenskraftiga i den globala ekonomin.

4.4 "[P]olitikerna måste fastställa såväl mätbara mål som kvalitetsmål i enlighet med SMART-principen (specifika, mätbara, realistiska och tidsrelaterade mål). Det är nödvändigt att kunna mäta framstegen i relation till realistiska och lämpliga mål om man på ett effektivt sätt skall kunna handlägga åtgärdsinitiativen och utvärdera deras verkliga effekter ⁽⁸⁾". På så sätt stärks konsumenternas, operatörernas och företagets förtroende, och samtidigt förbättras arbetsvillkoren i en sektor som traditionellt är mycket arbetskraftsintensiv.

4.5 Det är viktigt att kraftigt uppmuntra CEN, Cenelec och ETSI ⁽⁹⁾ att i samarbete med konsumentgrupper, små och medelstora företag och andra intressenter utarbeta **europeiska tekniska och rättsliga standarder**. Kvaliteten, tillförlitligheten, hållbarheten och de sociala och säkerhetsmässiga garantierna för de integrerade logistik tjänster som används inom e-handel kan på så sätt säkras enligt en fastställd tidsplan med hjälp av en lämplig informationskampanj på nätet och i medierna. EESK anser också att införandet av en **europeisk säkerhets- och kvalitetsmärkning** för leveranser (i stil med *VeriSign Secured Seal* för betalningar över nätet), **som beviljas av det europeiska nätverket för problemlösningsscenter**, vore ett framsteg.

4.5.1 EESK rekommenderar att man inrättar ett användarvänligt europeiskt nätverk för nationella problemlösningsscenter för e-handel som tillhandahåller snabba och kostnadsfria lösningar på alla användares och e-handlars problem, samt ett europeiskt observatorium för övervakning av leveranssystem

⁽⁶⁾ EUT C 168, 20.7.2007, s. 74.

⁽⁷⁾ EUT C 224, 30.8.2008, s. 50.

⁽⁸⁾ EUT C 108, 30.4.2004, s. 23.

⁽⁹⁾ CEN: Europeiska standardiseringskommittén, Cenelec: Europeiska kommittén för elektroteknisk standardisering, ETSI: Europeiska institutet för telekommunikationsstandarder.

inom e-handeln, som varje kvartal rapporterar om problem som man stött på inom e-handelsleveransen.

4.5.2 EESK uppmanar med kraft att man inför ett system för snabb varning – i stil med systemet Rapex⁽¹⁰⁾ eller ICSMS⁽¹¹⁾ – som, så snart som anmälningar om missbruk till de nationella problemlösningsscentren för e-handelsleveranser har verifierats, kan förhindra bedrägliga handelsförfaranden inom sektorn genom att hindra tillgången till webbplatsen och utdöma leverantören sanktioner tills man hittat en effektiv, användarvänlig och kostnadsfri lösning på problemet.

4.6 För att säkra att de integrerade logistiktjänsterna är överkomliga, tillförlitliga och effektiva anser EESK att:

- Man starkt bör prioritera **forskning i integrerad logistikteknik** inom ramen för Horisont 2020 för att garantera spårbarhet, snabb routing och gränssnitt för samarbete mellan producenter, leverantörer och konsumenter så att leveranstiden förkortas och kostnaderna minskas.
- Man bör påskynda ibrukttagandet av **satellitkonstellationen Galileo** med ett nät av jordstationer, i enlighet med kommitténs yttranden om ämnet⁽¹²⁾.
- Man bör säkra att i synnerhet **övervakningssystemen** och förenklade informationssystem för retur av produkter och återbetalningar är fullt **driftskompatibla**, bl.a. genom att ta hänsyn till erfarenheter från EU-program såsom IDA, IDABC och ISA⁽¹³⁾ – lösningar för att uppnå interoperabilitet mellan offentliga förvaltningar.
- Man bör införa **plattformar för sammanbundna nätverk** för informationsutbyte och samordning mellan transportföretagen, bland annat i syfte att begränsa miljöpåverkan från i synnerhet den sista transportsträckan, på basis av demonstrationsprojekt inom ramen för Horisont 2020 och miljöhandlingsprogrammet "Att leva gott inom planetens gränser", som sträcker sig till 2020.

— **EIB bör bevilja stöd till små och medelstora företag för integrerad logistik** som en del av åtgärderna för finansiellt stöd till innovativa små och medelstora företag som skapar nya arbetstillfällen inom ramen för tillväxt- och sysselsättningsinitiativet⁽¹⁴⁾.

— Man bör säkra öppenheten i de enskilda utgiftsposterna för att övervaka kostnads- och prisstrukturen och för att se till tjänsterna är tillräckligt tillgängliga i syfte att säkra ett brett utbud med hjälp av en förstärkt marknadskontroll.

4.7 Paketleveranssektorn är en mycket arbetskraftsintensiv sektor som sysselsätter i synnerhet arbetskraft från tredjeländer, men den saknar kvalificerad arbetskraft. I många EU-länder karakteriseras arbetet av osäkra kontrakt, långa arbetstider, låga löner och små möjligheter till fortbildning. Denna situation är ett resultat av att leveransföretagen har utlokaliserat verksamhet till kooperativ eller enskilda speditörer som arbetar för en enda expressoperatör och som använder operatörens logo och uniform, men som själva äger den transportbil som de använder för leveranserna (falsa egenföretagare)⁽¹⁵⁾.

4.8 EESK anser att en förutsättning för en integrerad inre marknad för paketleveranser är en verklig och sammanhängande social dimension i kombination med att man säkrar högkvalitativa arbetstillfällen och möjligheten till fortbildning samt bekämpar svart arbete. Därför rekommenderar kommittén att medlemsstaterna bland annat via kollektiva avtalsförhandlingar säkrar att arbetstagarna anställs direkt av paketleveransföretagen, och att arbetsvillkoren är rättvisa och skäligen i hela sektorn.

4.9 Därför är det strategiskt viktigt för utvecklingen av paketleverans- och logistiksektorn att man upprättar en **strukturell sektorsdialog** på europeisk, nationell och regional nivå, både mellan arbetsmarknadsparterna i sektorn och mellan företrädare för det organiserade civila samhället – i synnerhet från konsumentorganisationer och organisationer som företräder små och medelstora företag, e-handlare och leverantörer – för att främja samarbetet, öka det ömsesidiga förtroendet och säkra att marknaden för leverans av varor köpta på nätet utvecklar sig på ett helt och hållet hållbart och driftskompatibelt sätt.

Bryssel den 20 mars 2013

Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs
ordförande

Staffan NILSSON

⁽¹⁰⁾ Rapex: *Rapid Alert System for non-food dangerous products*.

⁽¹¹⁾ ICSMS: *Information Communication System Market Surveillance*.

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

⁽¹³⁾ EUT C 218, 11.9.2009, s. 36.

⁽¹⁴⁾ ETF-startordningen – Europeiska investeringsfonden.

⁽¹⁵⁾ "Missbruk av status som egenföretagare" (Se sidan 14 i detta nummer i EUT)