

Opinia Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego w sprawie komunikatu Komisji „Plan działania na rzecz budowy jednolitego rynku usług dostawy przesyłek – Wzmocnienie zaufania do usług dostawy oraz wspieranie handlu elektronicznego”

(COM(2013) 886 final)

(2014/C 451/08)

Sprawozdawca: **Daniela RONDINELLI**

Dnia 16 grudnia 2013 r. Komisja Europejska, działając na podstawie art. 304 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, postanowiła zasięgnąć opinii Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego w sprawie

komunikatu Komisji „Plan działania na rzecz budowy jednolitego rynku usług dostawy przesyłek – Wzmocnienie zaufania do usług dostawy oraz wspieranie handlu elektronicznego”

COM(2013) 886 final.

Sekcja Jednolitego Rynku, Produkcji i Konsumpcji, której powierzono przygotowanie prac Komitetu w tej sprawie, przyjęła swoją opinię 23 czerwca 2014 r.

Na 500. sesji plenarnej w dniach 9–10 lipca 2014 r. (posiedzenie z 10 lipca) Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny stosunkiem głosów 107 do 2 – 6 osób wstrzymało się od głosu – przyjął następującą opinię:

1. Wnioski i zalecenia

1.1 Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny (EKES) z zadowoleniem przyjmuje plan działania na rzecz budowy jednolitego rynku dostaw produktów sprzedawanych on-line gdyż rynek ten ma ogromny potencjał dla rozwoju i zatrudnienia. Efektywne i niezawodne usługi w zakresie dostaw stanowią zasadniczy filar promocji handlu elektronicznego oraz zwiększenia zaufania pomiędzy sprzedającymi a kupującymi.

1.2 Dla EKES-u stworzenie wewnętrznego rynku dostaw oraz eliminacja znaczącego rozdźwięku pomiędzy oczekiwaniami, ochroną oraz faktyczną dostępnością wymaga spełnienia następujących warunków: wspólnej odpowiedzialności, możliwości identyfikacji i śledzenia przesyłki, interoperacyjności; dostępu do szerszej gamy produktów na całym obszarze UE, w tym na wyspach; pewności praw i obowiązków zainteresowanych podmiotów – w szczególności MŚP i konsumentów – zwłaszcza w zakresie reklamacji i zwrotów; prostego i porównywalnego uzyskiwania danych; wyraźnego wymiaru społecznego i edukacyjnego.

1.3 EKES podkreśla⁽¹⁾, że cel ten powinien opierać się nie tylko na pożądanym porozumieniu i dobrowolnych kodeksach, lecz także na minimalnych europejskich ramach prawnych, które mogą w sposób efektywny i elastyczny usunąć nierozwiązane niedoskonałości rynku, które zniechęcają konsumentów i MŚP do korzystania z handlu elektronicznego, a także przyczynić się do rozwiązania problemów dotyczących:

- współodpowiedzialności wszystkich operatorów w łańcuchu sprzedaży on-line,
- identyfikowalności i lokalizacji przesyłek,
- wyraźnego przestrzegania europejskich norm w zakresie ochrony danych osobowych,
- przejrzystej oferty wyboru spośród kilku sposobów dostaw,
- wspólnych definicji konceptualnych i pełnej interoperacyjności,
- dostępności i powszechności usług w niskich cenach,
- gromadzenia porównywalnych i szczegółowych danych statystycznych, uproszczonych na potrzeby mniejszych podmiotów,
- obowiązku jednolitego stosowania podatku VAT,

⁽¹⁾ Dz.U. C 161 z 6.6.2013, s.60.

- wzajemnej transgranicznej akceptacji sieciowych systemów krajowych centrów rozwiązywania problemów oraz systemów ODR/ADR ⁽²⁾,
- obowiązku poszanowania równych warunków pracy,
- przejrzystości w zakresie warunków i cen usług,
- ustawicznego kształcenia personelu,
- sankcji za nieprzestrzeganie obowiązków zarejestrowane poprzez system powiadomień RAPEX – IMI ⁽³⁾,
- stworzenia europejskiego znaku zaufania w oparciu o standardy techniczno-regulacyjne poprzez upoważnienie w tym zakresie CEN ⁽⁴⁾, który ustaliłby wskaźniki jakości,
- środków na rzecz małych i średnich przedsiębiorstw w zakresie uproszczeń i dostępu do rynku oraz do platform internetowych na zasadach równości.

1.4 EKES postuluje, by plan działań zawierał konkretne terminy oraz harmonogram realizacji określony zarówno pod względem legislacyjnym, jak i samoregulacyjnym, w celu poprawy poziomu zaufania wśród wszystkich zainteresowanych podmiotów, a zwłaszcza obywateli UE, przy jednoczesnym pełnym poszanowaniu i ochronie wzajemnych praw.

1.5 EKES apeluje, by plan działania przewidywał dwa dodatkowe środki: jeden dotyczący dostępności usług po przystępnych cenach, a drugi dotyczący społecznego wymiaru rynku.

1.6 EKES zaleca Komisji, PE oraz Radzie, by:

- europejskie ramy regulacyjne umożliwiły wszystkim podmiotom tego sektora dostęp do jednolitego rynku dostawy przesyłek oraz zapewniły, że szczególny nacisk położony zostanie na problematykę powszechnych usług po przystępnych cenach, w szczególności na obszarach peryferyjnych, górskich, wyspiarskich oraz ubogich;
- brakowi szczegółowych i porównywalnych ram statystycznych dotyczących łańcucha od zamówienia on-line po transgraniczne dostawy produktów zaradzono w drodze uproszczonych procedur zgodnie z uniwersalną zasadą (one size fits all);
- ustalono wspólną i otwartą strukturę na bazie wspólnych definicji, za zgodą wszystkich zainteresowanych stron, szczególnie MŚP, w celu interoperacyjnego zarządzania interaktywnymi, przyjaznymi dla użytkownika platformami internetowymi pod nadzorem Komisji Europejskiej (KE);
- określono jasne wytyczne w sprawie europejskich instrumentów finansowych w zakresie: badań naukowych i innowacji technologicznych; środowiska i klimatu, energii i transportu; nowych umiejętności i szkoleń; spójności; terytorium i małych przedsiębiorstw;
- przyznano MŚP adekwatne wsparcie w zakresie wykonywania planu działania, przewidując konkretne środki i odpowiednie fundusze w celu promowania ich równoprawnego uczestnictwa w handlu elektronicznym;
- sporządzono, w duchu Small Business Act, przepisy dostosowane do problemów MŚP z całego sektora transportu i logistyki, przy uwzględnieniu uwag ich organizacji przedstawicielskich;
- jak najszybciej przekazano Europejskiemu Komitetowi Normalizacyjnemu (CEN) upoważnienia celem opracowania norm wskaźników jakości dla europejskiej marki bezpieczeństwa i jakości dostaw, tak aby zapewnić jakość i niezawodność, zrównoważony charakter oraz gwarancje społeczne i gwarancje bezpieczeństwa;
- zapewniono stabilny i spójny wymiar społeczny zdolny do zagwarantowania szeroko zakrojonego europejskiego dialogu społecznego; dostęp do odpowiednich możliwości kształcenia i doskonalenia zawodowego; godne i uczciwe warunki pracy i wynagrodzenie; wyeliminowanie niepewnego i nierejestrowanego zatrudnienia, które dominuje przede wszystkim w zakresie zadań zleczanych zewnętrznie, tzw. „ostatniej mili”.

⁽²⁾ ODR: rozstrzyganie sporów on-line, ADR: alternatywne sposoby rozstrzygnięcia sporów.

⁽³⁾ IMI: system wymiany informacji na rynku wewnętrznym.

⁽⁴⁾ Europejski Komitet Normalizacyjny.

1.7 EKES wzywa KE, by przedstawiła – z pomocą Eurofoundu – raport dwuletni dotyczący warunków zatrudnienia i pracy w sektorze, warunków dla konsumentów i podmiotów w całym łańcuchu oraz ich perspektyw rozwoju; raport ten zostałby przedłożony EKES-owi, Parlamentowi (PE), Radzie oraz partnerom społecznym.

2. Od zielonej księgi do planu działań

2.1 W Europie handel elektroniczny stanowi potencjalny motor wzrostu gospodarczego i zatrudnienia, szacowany na ponad 10 % rocznie w latach 2013–2016⁽⁵⁾. W ciągu ostatnich 12 miesięcy 45 % obywateli UE dokonało zakupów on-line i potwierdziło, że większość problemów wynika z dostaw lub opóźnień w dostawach⁽⁶⁾.

2.2 KE określiła⁽⁷⁾ „główne przeszkody w funkcjonowaniu jednolitego rynku cyfrowego oraz plan działań mający na celu ich usunięcie”, jednak „obecnie 10 % osób nie robi zakupów w internecie⁽⁸⁾ z powodu braku pewności co do kosztu usług dostawczych, w szczególności w przypadku zakupów transgranicznych, oraz co do jakości usług”.

2.3 W swojej opinii w sprawie zielonej księgi⁽⁹⁾ EKES wnioskował o opracowanie dyrektywy, w której określono by systemy wspólnej odpowiedzialności podmiotów, możliwości identyfikacji i śledzenia przesyłek, obowiązek zaoferowania więcej niż jednego sposobu dostawy, europejską sieć krajowych ośrodków rozwiązywania problemów, obowiązek zapewnienia uczciwych warunków pracy oraz przejrzystości warunków i cen.

2.4 Po debacie dotyczącej zielonej księgi, w grudniu 2013 roku, wydano komunikat dotyczący planu działań na rzecz budowy jednolitego rynku usług dostaw przesyłek dla handlu elektronicznego⁽¹⁰⁾.

2.5 Jak wskazują najnowsze sondaże na poziomie światowym⁽¹¹⁾, najbardziej problematyczne czynniki wpływające na rozwój handlu elektronicznego *business to consumer* B2C to:

- brak możliwości natychmiastowego uzyskania informacji dotyczących sposobów dostaw oraz brak pewności w kwestii całkowitego kosztu zakupu on-line;
- brak możliwości otrzymywania zaktualizowanych informacji dotyczących przesyłek oraz ich śledzenia;
- długi czas oczekiwania na przesyłkę i/lub brak wskazania czasu dostawy bądź elastyczności w tym zakresie;
- skomplikowana i kosztowna obsługa zwrotów i wymian;
- nieprawidłowości w zakresie obsługi klienta poprzez kontakt w czasie rzeczywistym.

2.6 KE oświadcza, że niewłaściwe są także „dane rynkowe nt. krajowych i zagranicznych przepływów paczek od wszystkich operatorów świadczących usługi pocztowe na rynkach B2C i B2B (..), w tym pośredników, konsolidatorów i operatorów alternatywnych”⁽¹²⁾.

2.7 Różne badania potwierdzają, że „potencjalne ryzyko postępowania wbrew zasadom konkurencji wydaje się wyższe w niektórych segmentach usług pocztowych, dla których nadzór regulacyjny wydaje się właściwszy, jak na przykład: [...] rynek B2C w stosunku do usług B2B; usługi transgraniczne w stosunku do krajowych usług pocztowych”⁽¹³⁾.

2.8 EKES z zadowoleniem przyjmuje fakt, że większość jego uwag poczynionych w opinii w sprawie zielonej księgi została uwzględniona. W rzeczywistości również Rada⁽¹⁴⁾ i PE⁽¹⁵⁾ zwróciły się do Komisji z prośbą o określenie obecnych przeszkód w transgranicznych usługach dostaw przesyłek i przedsięwzięcia odpowiednich środków w celu ich usunięcia, zaś PE wnioskował⁽¹⁶⁾ także o dostępne, przystępne cenowo, efektywne i wysokiej jakości usługi dostaw oraz platformy współpracy i wymiany informacji pomiędzy dostawcami usług wraz z szybkim rozstrzygnięciem reklamacji i sporów po jak najmniejszych kosztach.

⁽⁵⁾ MEMO-13-1151, KE.

⁽⁶⁾ Sondaż *Special Eurobarometer 398 Internal Market* – październik 2013 r.

⁽⁷⁾ COM(2011) 942 final, 11 stycznia 2012 r.

⁽⁸⁾ Eurostat, sondaż na temat rodzin w 2009 r.

⁽⁹⁾ Dz.U. C 161 z 6.6.2013, s. 60.

⁽¹⁰⁾ COM(2013) 886 final.

⁽¹¹⁾ Badanie globalne UPS – Pulse of the Online Shopper, 2013.

⁽¹²⁾ COM(2013) 886 final.

⁽¹³⁾ WIK Consult Final Report 8/2013.

⁽¹⁴⁾ Rada ds. Konkurencyjności – wniosek na temat zarządzania jednolitym rynkiem oraz jednolitym rynkiem cyfrowym, 30 maja 2012 r.

⁽¹⁵⁾ Rezolucje PE z 4.2.2014 (2013/2043 (INI)), 11.12.2012 i 4.7.2013.

⁽¹⁶⁾ Rezolucja PE z 4.2.2014.

3. Uwagi ogólne

3.1 EKES uważa za istotne odzyskanie zaufania MŚP oraz konsumentów on-line do interoperacyjnych sieci i systemów szybkiego i taniego zarządzania w kontekście odpowiednich ram regulacji i samoregulacji zaakceptowanych przez wszystkich operatorów w łańcuchu, by stworzyć wolny i otwarty rynek wewnętrzny, unikając jednocześnie nadmiernego uregulowania. W związku z tym wzywa, by plan działania był realizowany w określonych terminach, zgodnie z ustalonym harmonogramem działań przewidzianych na okres 18 miesięcy.

3.2 EKES jest zdania, że UE powinna dążyć do stworzenia wewnętrznego rynku dostaw przesyłek, zapewniając szybkość, jakość, niezawodność i przystępne koszty wszystkim konsumentom, pracownikom i podmiotom, w tym MŚP działającym w sektorze handlu elektronicznego, transportu i logistyki, usuwając tym samym niedociągnięcia i anomalie obecne na jednolitym rynku.

3.3 Jednakże EKES oczekiwał, że w komunikacie zostanie również zawarte konkretne odniesienie do sytuacji regionów o utrudnieniach geograficznych, takich jak wyspy, regiony peryferyjne i górskie, ponieważ regiony te stanowią szczególne i trudne do pokonania wyzwanie, zwłaszcza z uwagi na możliwości gospodarcze. Rzeczywisty jednolity rynek dostaw przesyłek można stworzyć wyłącznie pod warunkiem należytego uwzględnienia tych regionów i podjęcia stosownych działań.

3.4 Według EKES-u ramy proponowanych działań zasadniczo oparte są na dobrowolnych procesach samoregulacji, przepisach dotyczących krajowych usług pocztowych oraz działalności Europejskiej Grupy Regulacji Rynku Usług Poczty, a także na zasadzie prawidłowego wdrażania obowiązujących przepisów unijnych, jednak bez określania ujednoliconych ram dla wszystkich podmiotów czy też dokładnych terminów na przestrzeni ustalonych 18 miesięcy.

3.5 EKES zwraca uwagę, że plan działania, obok procesów samoregulacji, nie przewiduje jeszcze konieczności sporządzenia **dyrektywy**, o którą EKES wnioskował wcześniej⁽¹⁷⁾ i która w sposób **pełny, spójny i skonsolidowany** spełniałaby wymogi stworzenia wewnętrznego rynku dostaw przesyłek transgranicznych dla wszystkich podmiotów działających w tym sektorze.

3.6 Komitet stwierdza, że UE powinna znaleźć europejskie rozwiązania w formie promowania samoregulacji i regulacji, by wyeliminować nierozwiązane problemy na rynku i chronić konsumentów oraz MŚP (B2B) w kwestiach dotyczących:

- **współodpowiedzialności wszystkich operatorów w łańcuchu sprzedaży on-line** wobec dokonującego zakupu;
- obowiązku **pełnej identyfikacji i śledzenia przesyłek**;
- obowiązku wyraźnego przestrzegania europejskich norm bezpieczeństwa oraz **ochrony danych osobowych** w zgodzie z dyrektywą 95/46/WE;
- obowiązku przedstawienia przejrzystych możliwości wyboru spośród **kilku sposobów dostaw**;
- obowiązku opracowania wspólnych definicji konceptualnych i pełnej **interoperacyjności**;
- obowiązku zapewnienia **wszystkim podmiotom na wolnym rynku powszechnych usług po przystępnych cenach**, z zachowaniem obowiązujących przepisów, w tym dyrektyw pocztowych i innych stosownych przepisów UE;
- gromadzenia porównywalnych i szczegółowych **danych statystycznych**;
- obowiązku jednolitego stosowania podatku VAT;

⁽¹⁷⁾ Zob. przypis 1.

- **wzajemnej transgranicznej akceptacji** sieciowych systemów krajowych ośrodków rozwiązywania problemów oraz systemów ODR/ADR;
- obowiązku poszanowania **uczciwych warunków pracy**;
- obowiązku **przejrzystości warunków i cen usług**;
- obowiązku **ustawicznego kształcenia** personelu celem zapewnienia **profesjonalizmu** w perspektywie wprowadzania nowych technologii sektora;
- **sankcji** za nieprzestrzeganie obowiązków zarejestrowane poprzez system powiadomień RAPEX – IMI, a także kar w oparciu o wskaźniki jakościowe;
- **środków na rzecz MŚP**, takich jak eliminowanie biurokracji oraz zapewnianie dostępu do rynku i udziału we wspólnym tworzeniu aplikacji, nowych technologii, portali i platform internetowych.

3.7 Choć propozycje odnoszą się do zgodności z ramami finansowymi UE na okres 2014–2020, EKES uważa, że plan działania nie może pomijać ewidentnych wskazań dotyczących **europejskich instrumentów finansowych właściwych** dla:

- badań i innowacji technologicznych (Horyzont 2020, programy Galileo, ISA i agenda cyfrowa) dla interoperacyjności, identyfikowalności i bezpieczeństwa;
- środowiska i klimatu, energii i transportu (7. program działań na rzecz środowiska, ramy związane z klimatem i energią na rok 2030 oraz „Emisje gazów cieplarnianych pochodzące z transportu – drogi do 2050 r. II”) w odniesieniu do wpływu ostatniej mili;
- MŚP: wsparcie EBI dla innowacyjnych firm, program COSME i wszystkie europejskie zasoby na rzecz konkurencyjności powinny być dostępne na takich samych prawach jak w wypadku pozostałych podmiotów;
- spójności terytorialnej (nowy program funduszy strukturalnych 2014–2030 oraz wsparcie dla obszarów wyludnionych, wiejskich i najbardziej oddalonych);
- zatrudnienia i kształcenia (Program na rzecz nowych umiejętności i zatrudnienia, „Europejski program na rzecz konsumentów – Zwiększanie zaufania i pobudzanie wzrostu gospodarczego”, Erasmus Plus na lata 2014–2020, Edukacja i kształcenie).

3.8 EKES zaleca KE przekazanie CEN upoważnienia do opracowania europejskich norm techniczno-regulacyjnych z pełnym udziałem wszystkich zainteresowanych podmiotów, szczególnie MŚP i konsumentów, a także uważa za konieczne opracowanie **wskaźników dla europejskiej marki bezpieczeństwa i jakości** dostaw, by zapewnić jakość, niezawodność, zrównoważony charakter oraz gwarancje społeczne i gwarancje bezpieczeństwa.

4. Uwagi szczegółowe

4.1 EKES przewiduje konieczność dwóch dodatkowych działań dotyczących gwarancji dostępności i społecznego wymiaru rynku.

4.1.1 Działanie – dostępność na rynku i dostępność po przystępnych kosztach

4.1.1.1 EKES wzywa, by w kontekście przyznania znaku jakości przewidziano obowiązek zagwarantowania dostępu do rynku i dostępności usług po przystępnych kosztach na całym obszarze UE. EKES ubolewa, że nie poświęcono szczególnej uwagi obszarom peryferyjnym i wyspom, i dlatego oczekuje, że nowe rozporządzenie obejmie swym zakresem regiony zmagające się z utrudnieniami geograficznymi na rynku handlu elektronicznego, ponieważ obszary te zamieszkuje znaczny odsetek obywateli europejskich.

4.1.1.2 Zdaniem EKES-u należy umożliwić **wszystkim podmiotom** pełen dostęp do struktur i zasobów informacyjnych wykorzystywanych w świadczeniu usług dostaw przesyłek w celu ochrony interesów użytkowników i/lub promowania skutecznej konkurencji.

4.1.1.3 EKES wzywa, by KE ponownie przeanalizowała obwieszczenie Notice 1998, dotyczące stosowania reguł konkurencji w tym sektorze w świetle rozwoju rynku i przepisów prawnych wpływających na usługi transgraniczne i standardowe koszty, tak aby zmierzać do stworzenia bardziej liberalnej i zorientowanej na koszty polityki⁽¹⁸⁾ z poszanowaniem przepisów zawartych w protokole 26 do Traktatu z Lizbony, zwłaszcza jeśli chodzi o powszechny dostęp do usług świadczonych w interesie ogólnym i ich przystępne ceny.

⁽¹⁸⁾ Wspólne stanowisko UE i USA w ramach rundy dauhańskiej – WTO, 2006 r.

4.1.2 Działanie – społeczny wymiar rynku

4.1.2.1 EKES domaga się zapewnienia stabilnego i spójnego wymiaru społecznego, który, wraz z działaniami ukierunkowanymi na innowacyjność podejmowanymi przez przedsiębiorstwa z sektora, gwarantuje wysokiej jakości miejsca pracy wymagające kwalifikacji, również dzięki dostępowi do odpowiednich możliwości kształcenia i doskonalenia zawodowego.

4.1.2.2 EKES podkreśla konieczność zapewnienia uczciwych i godnych warunków pracy i wynagrodzeń w celu eliminacji niepewnego i nieregulowanego zatrudnienia przede wszystkim w zakresie zadań zleczanych zewnątrz, tzw. „ostatniej mili”. Zwraca uwagę na warunki rozporządzenia UE nr 1071/2009 w kwestii dostępu do zawodu, decyzji 2009/992/UE i rozporządzenia Komisji (UE) nr 1213/2010, w których ustalono definicję „stosunku pracy” zezwalającą na zwalczanie pozorowanego samozatrudnienia, o czym przypomniano w jednej z ostatnich opinii EKES-u⁽¹⁹⁾.

4.1.2.3 EKES zaleca rozpoczęcie szeroko zakrojonego, sektorowego europejskiego dialogu społecznego, w którym uczestniczyliby partnerzy społeczni reprezentujący zaangażowane sektory z całego łańcucha sprzedaży on-line oraz dostaw przesyłek (handel, poczta, transport i logistyka), i który dotyczyłby kwestii związanych z warunkami zatrudnienia i pracy, perspektywami rozwoju, innowacji oraz optymalizacji zasobów ludzkich.

4.1.2.4 Komisja powinna zredagować – z pomocą Europejskiej Fundacji na rzecz Poprawy Warunków Życia i Pracy – dwuletnie sprawozdanie dotyczące warunków zatrudnienia i pracy w sektorze oraz perspektyw rozwoju, które zostanie przedstawione EKES-owi, PE, Radzie i partnerom społecznym.

4.2 Działanie 1: informowanie konsumentów o cechach charakterystycznych oraz kosztach wysyłki i zwrotu

4.2.1 EKES uważa, że dobrowolne kodeksy postępowania oraz wymiana dobrych praktyk powinny stanowić dodatkowe możliwości na poziomie UE tylko wtedy, jeżeli zostały opracowane i zaakceptowane przez wszystkie zainteresowane strony detalicznego rynku sprzedaży on-line w kontekście europejskich ram prawnych regulujących wszystkie zgłaszane kwestie dotyczące transgranicznych dostaw produktów on-line. Celem jest tu ochrona konsumentów, małych podmiotów i MŚP w warunkach równych praw i bez nakładania na nich trudnych do zrealizowania zobowiązań.

4.3 Działanie 2: informowanie sklepów internetowych o usługach dostawy

4.3.1 Opracowanie wspólnych definicji podstawowych pojęć dotyczących usług przez operatorów dostaw oraz sprzedawców internetowych bez udziału przedstawicieli konsumentów i MŚP niesie za sobą ryzyko zaniedbania elementów istotnych dla wyborów dokonywanych przez konsumentów i ograniczenia wachlarza proponowanych opcji.

4.3.2 EKES wzywa, by wspólnie ze wszystkimi zainteresowanymi stronami stworzono otwartą, wspólną strukturę interaktywną na wzór projektu elektronicznego transportu towarowego e-freight⁽²⁰⁾.

4.3.3 EKES domaga się, by KE zapewniła kontrolę właściwego zarządzania platformami internetowymi w oparciu o obiektywne kryteria zdefiniowane jako przyjazne konsumentowi na podstawie ram prawnych, o które Komitet wnioskuje.

4.4 Działanie 3: przejrzystość rynków dostaw, usług zintegrowanych i norm jakości

4.4.1 Brakowi szczegółowych i porównywalnych ram statystycznych dotyczących łańcucha transakcji oraz zainteresowanych podmiotów od zamówienia on-line po transgraniczną dostawę produktów trzeba zaradzić poprzez uzyskanie od władz celnych, pocztowych i podatkowych oraz sektora handlowego odpowiednich, jednolitych i porównywalnych danych dotyczących transgranicznego przepływu przesyłek u wszystkich operatorów świadczących usługi tego typu na rynkach, świadczenia usług powszechnych, usług zwrotów oraz składania reklamacji.

4.4.2 Gromadzenie danych powinno odbywać się zgodnie z jedną uniwersalną zasadą bez biurokratycznych utrudnień i powieżeń. KE powinna uwzględnić możliwości i koszty ewentualnego taniego zryczałtowanego ubezpieczenia przesyłek transgranicznych związanego z uzyskaniem europejskiego znaku jakości.

4.5 Działanie 4: interoperacyjność przy dostarczaniu paczek

4.5.1 Dostawcy przesyłek i sklepy internetowe powinni dobrowolnie opracować rozwiązania w celu połączenia systemów informatycznych i otwartych interfejsów z efektywnym i przystępnym cenowo systemem dostaw i zwrotów dla „ostatniej mili”.

4.5.2 EKES uważa jednak, że prace te powinny być prowadzone na podstawie kryteriów interoperacyjności zdefiniowanych uprzednio we wspólnych ramach prawnych.

⁽¹⁹⁾ Dz.U. C 161 z 6.6.2013, s. 14.

⁽²⁰⁾ Projekt e-freight 2010–2014 w ramach siódmego ramowego programu badań, z 31 partnerami z 14 państw europejskich, ma na celu stworzenie sieci wszystkich podmiotów prowadzących działalność w sektorze logistyki poprzez interaktywne, przyjazne użytkownikom platformy internetowe. Fragment zaleceń: „Komisja Europejska możliwie najszybciej powinna wydać dyrektywę lub inny dokument, w którym zagwarantowano by, że interfejs z krajowymi punktami kompleksowej obsługi, które zostają wprowadzone w życie od chwili obecnej, wykorzystuje opracowany w ramach elektronicznego transportu towarowego wspólny system sprawozdawczości (CRS) jako format wejściowy”.

4.6 Działanie 5: zwiększenie ochrony konsumenta

4.6.1 EKES wspiera inicjatywę przekazania CEN upoważnienia do normalizacji, a także udzielenia państwom członkowskim wskazówek w celu pełnego i jednolitego wdrożenia dyrektywy 2011/83/UE, aby zachęcić do szerszego wykorzystywania alternatywnych mechanizmów rozstrzygania sporów na podstawie dyrektywy ADR 2013/11/UE.

4.6.2 EKES uważa za niewystarczający fakt, że rozwiązywanie problemu reklamacji ma opierać się wyłącznie na tym, że „dostawcy przesyłek, sklepy internetowe i stowarzyszenia konsumentów powinny (wspólnie) zapewnić lepszą współpracę w zakresie obsługi reklamacji i systemów ochrony konsumentów”. EKES uważa taką współpracę za pozytywną, pod warunkiem, że będzie ona odbywać się we wspólnych ramach prawnych.

Bruksela, 10 lipca 2014 r.

Przewodniczący
Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego
Henri MALOSSE

ZAŁĄCZNIK do OPINII

Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego

Następująca poprawka, która uzyskała poparcie co najmniej jednej czwartej oddanych głosów, została odrzucona w trakcie debaty (art. 39 ust. 2 regulaminu wewnętrznego):

Punkt 1.6

Zmienić

EKES zaleca Komisji, PE oraz Radzie, by:

- europejskie ramy regulacyjne, ~~obejmujące dyrektywy pocztowe, gwarantowały~~ umożliwiły wszystkim podmiotom tego sektora dostęp do jednolitego rynku dostawy przesyłek oraz ~~zapewniały, że kładły szczególny nacisk położony zostanie na problematykę~~ powszechności tanich usług, w szczególności na obszarach peryferyjnych, górskich, wyspiarskich oraz ubogich; [...]

Wynik głosowania

Za:	35
Przeciw:	67
Wstrzymało się:	10
