



EUROOPA PARLAMENT

2009–2014

---

*Istungidokument*

---

**A7-0024/2014**

14.1.2014

# RAPORT

ELi e-kaubanduse arengut toetav ühtne pakiveoturg  
(2013/2043(INI))

Siseturu- ja tarbijakaitsekomisjon

Raportöör: Pablo Arias Echeverría

## SISUKORD

	<b>lk</b>
EUROOPA PARLAMENDI RESOLUTSIOONI ETTEPANEK.....	3
SELETUSKIRI .....	11
TÖÖHÕIVE- JA SOTSIAALKOMISJONI ARVAMUS .....	15
TRANSPORDI- JA TURISMIKOMISJONI ARVAMUS.....	18
PARLAMENDIKOMISJONIS TOIMUNUD LÕPPHÄÄLETUSE TULEMUS.....	22

## EUROOPA PARLAMENDI RESOLUTSIOONI ETTEPANEK

### ELi e-kaubanduse arengut toetava ühtse pakiveoturu kohta (2013/2043(INI))

*Euroopa Parlament,*

- võttes arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingu artikli 3 lõiget 3, millega pannakse liidule kohustus töötada kõrge konkurentsivõimega sotsiaalse turumajanduse nimel, mille eesmärk on saavutada täielik tööhõive ja sotsiaalne progress, samuti kõrgetasemelise keskkonnakaitse ja keskkonna kvaliteedi parandamise nimel,
- võttes arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingu artiklit 9, milles sätestatakse, et „oma poliitika ja meetmete määratlemisel ja rakendamisel võtab liit arvesse kõrge tööhõive taseme edendamise, piisava sotsiaalse kaitse tagamise, sotsiaalse tõrjutuse vastase võitluse ning hariduse, koolituse ja inimeste tervise kaitse kõrge tasemega seotud nõudeid”,
- võttes arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingu artiklit 11, milles sätestatakse, et „[liidu] poliitika ja tegevuse määratlemisse ja rakendamisse peab integreerima keskkonnakaitse nõuded, eelkõige pidades silmas säästva arengu edendamist”,
- võttes arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingu artiklit 12, milles sätestatakse, et „liidu ülejäänud poliitika ja meetmete määratlemisel ning rakendamisel võetakse arvesse tarbijakaitse nõudeid”,
- võttes arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingu artiklit 14 ja selle protokoll nr 26 üldhuviteenuste (üldist majandushuvi pakkuvate teenuste) kohta,
- võttes arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingu artiklit 26, milles sätestatakse, et „siseturg hõlmab sisepiirideta ala, mille ulatuses tagatakse kaupade, isikute, teenuste ja kapitali vaba liikumine vastavalt aluslepingute sätetele”,
- võttes arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingu artikleid 49 ja 56 asutamisevabaduse ja liidu piires teenuste osutamise vabaduse kohta,
- võttes arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingu artikleid 101 ja 102 ettevõtjate suhtes kohaldatavate konkurentsieeskirjade kohta,
- võttes arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingu artiklit 169 tarbijate huvide edendamise ja kõrgetasemelise tarbijakaitse tagamise kohta,
- võttes arvesse Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 97/67/EÜ, mida on muudetud postiteenuseid käsitlevate direktiividega 2002/39/EÜ ja 2008/6/EÜ,
- võttes arvesse Euroopa Parlamendi ja nõukogu 8. juuni 2000. aasta direktiivi 2000/31/EÜ infoühiskonna teenuste teatavate õiguslike aspektide, eriti elektroonilise kaubanduse kohta siseturul,
- võttes arvesse Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. mai 2013. aasta direktiivi 2013/11/EL

tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ,

- võttes arvesse Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. mai 2013. aasta määrust (EL) nr 524/2013 tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ,
- võttes arvesse Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. oktoobri 2011. aasta direktiivi 2011/83/EL tarbija õiguste kohta, millega muudetakse nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 1999/44/EÜ ja millega tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 85/577/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 97/7/EÜ,
- võttes arvesse komisjoni 29. novembri 2012. aasta rohelist raamatut „ELi e-kaubanduse arengut toetav ühtne pakiveoturg” (COM(2012)0698),
- võttes arvesse komisjoni talituste 23. aprilli 2013. aasta töödokumenti „E-kaubanduse tegevuskava aastateks 2012–2015 – Olukord aastal 2013.” (SWD(2013)0153),
- võttes arvesse komisjoni 11. jaanuari 2012. aasta teatist „Ühtne raamistik usalduse loomiseks digitaalse ühtse turu vastu seoses e-kaubanduse ja internetipõhiste teenustega” (COM(2011)0942),
- võttes arvesse komisjoni 18. detsembri 2012. aasta teatist „Euroopa digitaalarengu tegevuskava – Euroopa majanduskasvu kiirendamine digitaalsete vahenditega” (COM(2012) 0784),
- võttes arvesse komisjoni 26. augusti 2010. aasta teatist „Euroopa digitaalne tegevuskava” (COM(2010)0245),
- võttes arvesse komisjoni talituste 7. detsembri 2012. aasta töödokumenti „Tarbijaturgude tulemustabel – Turgude toimimine tarbijate huvides – Kaheksas väljaanne” (SWD(2012)0432),
- võttes arvesse komisjoni 22. mai 2012. aasta teatist Euroopa Parlamendile, nõukogule, Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomiteele ning Regioonide Komiteele „Euroopa tarbijakaitse tegevuskava – suurem usaldus ja kiirem kasv” (COM(2012)0225),
- võttes arvesse komisjoni 23. veebruari 2011. aasta teatist „Euroopa väikeettevõtjalgatus „Small Business Act” läbivaatamine” (COM(2011) 0078),
- võttes arvesse komisjoni 9. jaanuari 2013. aasta teatist „Tegevuskava „Ettevõtlus 2020” – Ettevõtlikkuse taaselvdamine Euroopas” (COM(2012)0795),
- võttes arvesse komisjoni 9. novembri 2011. aasta teatist „Väike ettevõtte, suured ideed – uus partnerlus, et aidata VKEdel saada osa üleilmsetest võimalustest” (COM(2011)0702),

- võttes arvesse komisjoni 28. novembri 2012. aasta teatist „2013. aasta majanduskasvu analüüs” (COM(2011)0750),
- võttes arvesse komisjoni 3. märtsi 2010. aasta teatist „Euroopa 2020. aastal. Aruka, jätkusuutliku ja kaasava majanduskasvu strateegia” (COM(2010)2020);
- võttes arvesse komisjoni 11. novembri 2010. aasta teatist Euroopa Parlamendile, nõukogule, Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomiteele ning Regioonide Komiteele „Ühtse turu akt. Kõrge konkurentsivõimega sotsiaalne turumajandus. 50 ettepanekut ühise tööturu ja ettevõtlusmaastiku ning omavahelise kaubavahetuse parendamiseks” (COM(2010)0608),
- võttes arvesse komisjoni 3. oktoobri 2012. aasta teatist Euroopa Parlamendile, nõukogule, Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomiteele ning Regioonide Komiteele „Ühtse turu akt II” (COM(2012)0573),
- võttes arvesse komisjoni 13. aprilli 2011. aasta teatist Euroopa Parlamendile, nõukogule, Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomiteele ning Regioonide Komiteele „Ühtse turu akt. Kaksteist vahendit majanduskasvu edendamiseks ja usalduse suurendamiseks” (COM(2011)0206),
- võttes arvesse komisjoni 28. märtsi 2011. aasta valget raamatut „Euroopa ühtse transpordipiirkonna tegevuskava” (COM(2011)0144),
- võttes arvesse komisjoni 18. oktoobri 2007. aasta teatist „ELi kaubaveokava: kaubaveo tõhusamaks, integreeritumaks ja jätkusuutlikumaks muutmine Euroopas” (COM(2007)0606),
- võttes arvesse nõukogu 31. mai 2012. aasta järeldusi digitaalse ühtse turu ja ühtse turu juhtimise kohta,
- võttes arvesse oma 4. juuli 2013. aasta resolutsiooni digitaalse ühtse turu rajamise lõpuleviimise kohta<sup>1</sup>,
- võttes arvesse oma 11. detsembri 2012. aasta resolutsiooni digitaalse ühtse turu rajamise lõpuleviimise kohta<sup>2</sup>,
- võttes arvesse oma 21. septembri 2010. aasta resolutsiooni e-kaubanduse siseturu väljakujundamise kohta<sup>3</sup>,
- võttes arvesse oma 6. aprilli 2011. aasta resolutsioone ühtse turu kohta Euroopa kodanikele<sup>4</sup>, ühtse turu kohta ettevõtluse ja majanduskasvu edendajana<sup>5</sup> ning juhtimise ja

---

<sup>1</sup>Vastuvõetud tekstid, P7\_TA(2013)0327.

<sup>2</sup> Vastuvõetud tekstid, P7\_TA(2012)0468.

<sup>3</sup> Vastuvõetud tekstid, P7\_TA(2010)0320.

<sup>4</sup> Vastuvõetud tekstid, P7\_TA(2011)0145.

<sup>5</sup> Vastuvõetud tekstid, P7\_TA(2011)0146.

partnerluse kohta ühtsel turul<sup>1</sup>,

- võttes arvesse oma 11. juuni 2013. aasta resolutsiooni Euroopa tarbijapoliitika uue tegevuskava kohta<sup>2</sup>,
  - võttes arvesse kodukorra artiklit 48,
  - võttes arvesse siseturu- ja tarbijakaitsekomisjoni raportit ning tööhõive- ja sotsiaalkomisjoni ja transpordi- ja turismikomisjoni arvamusi (A7-0024/2014),
- A. arvestades, et e-kaubandus on kanal, millel on tohutu potentsiaal võidelda majandus- ja finantskriisi vastu, tugevdada ühtset turgu, elavdada majanduskasvu ja suurendada tööhõivet kogu Euroopa Liidus; arvestades, et komisjoni 2012. aasta jaanuari teatises e-kaubanduse ja internetipõhiste teenuste kohta nimetatakse internetist ostetud kaupade kättetoimetamist ühena viiest prioriteedist, mis aitaks e-kaubandust 2015. aastaks suurendada, ning selle valdkonna olulisust on rõhutanud ka nõukogu ja parlament;
- B. arvestades, et ELi e-kaubanduse turg kasvas 2012. aastal enam kui 20%; arvestades, et just piiriülesele e-kaubandusele ennustatakse neljakordset kasvu; arvestades, et pakiveoturul on toimumas põhjalikud muutused, turule sisenevad uued teenusepakkujad, panustatakse innovatsiooni ja tekivad uued teenused;
- C. arvestades, et tõhusad ja usaldusväärsed kättetoimetamisteenused on tõelise ja tõhusa digitaalse ühtse turu oluline tugisammas, millel on märkimisväärne mõju, kuna need lihtsustavad e-kaubandust ning loovad müüjate ja ostjate vahel usaldust;
- D. arvestades, et piiriülest kättetoimetamist peavad takistuseks 57% jaeettevõtjatest, ning ka pooled tarbijatest väidavad, et neid paneb muretsema saadetiste kättetoimetamine piiriüleste tehingute puhul; arvestades, et probleemid toodete kättetoimetamisel (sealhulgas toodete tagastamine) ja kõrged kättetoimetamiskulud on tarbijate kaks peamist internetiostudega seotud etteheidet, mis kahandavad tarbijate usaldust piiriülese e-kaubanduse vastu;
- E. arvestades, et selle olukorra parandamiseks on väga oluline suurendada tarbijate usaldust ettevõtjate vastu ja kindlustunnet kättetoimetamisteenuste suhtes, usaldust turu vastu ja teadlikkust oma õigustest ja kohustustest, ning seda tuleb teha, pakkudes kättetoimetamistingimuste kohta rohkem ja mõistetavamat teavet ning tagades nende suurema läbipaistvuse;
- F. arvestades, et VKEd, kes otsivad ärivõimalusi kogu ELis, seisavad piiriüleste vedude puhul silmitsi suuremate kuludega, keerulisemate olukordadega ja läbipaistvuse puudumisega; arvestades, et piiriülese pakiveo hinnad on kolm kuni viis korda kõrgemad kui riigisisese pakiveo hinnad; arvestades, et tõhusad, lihtsad ja taskukohased kättetoimetamissüsteemid mõjutavad väga oluliselt paljude VKEde ärimudelite jätkusuutlikkust ning nende võimet oma kliente teenindada;

---

<sup>1</sup> Vastuvõetud tekstid, P7\_TA(2011)0144.

<sup>2</sup> Vastuvõetud tekstid, P7\_TA(2013)0239.

## ***Integreeritud kättetoimetamisteenused Euroopas: digitaalse ühtse turu alussammas***

1. rõhutab, et kättesaadavatel, taskukohastel, tõhusatel ja kvaliteetsetel kättetoimetamisteenustel on internetiostude tegemisel oluline roll ja neid teenuseid peab edendama, tagades vaba ja ausa konkurentsi; märgib siiski, et paljudele tarbijatele on kaupade ostmise internetist (eriti piiriüleste ostude tegemine) vastumeelne, kuna nad on ebakindlad nende käsutuses olevate kättetoimetamisvahendite, kauba kättesaamise, kättetoimetamise hinna või usaldusväärsuse suhtes;
2. avaldab heameelt komisjoni algatatud rohelise raamatu üle, mille eesmärk on tuvastada võimalikud puudused Euroopa pakiveoturul, ja kutsub komisjoni üles võtma asjakohaseid meetmeid nimetatud puudustega tegelemiseks viisil, mis võimaldab nii ettevõtjatel kui ka tarbijatel saada suurimat võimalikku kasu digitaalse ühtse turu pakutavatest võimalustest; rõhutab, et meetmeid kavandades peaks võtma arvesse kättetoimetamisprotsessi jätkusuutlikkust ja püüdma vähendada selle keskkonnajalajälge;
3. märgib, et pakiveoettevõtjate vaheline konkurents on mõne liikmesriigi piiriülel turul puudulik, ning taunib läbipaistvuse puudumist asjaomaste teenuste tariifide kujunemises ja toimivuses; on arvamusel, et tuleks luua vahendid, mille abil saaks tutvuda kõikide pakiveoettevõtjate pakkumistega ELi tasandil;

### ***Tarbijate huvide seadmine kättetoimetamisprotsessi keskmesse***

4. rõhutab, kui oluline on suurendada tarbijate usaldust kättetoimetamisprotsessi vastu; leiab, et tarbijate jaoks on kõige olulisemad suurem läbipaistvus ning põhjalikum ja hõlpsamini võrreldav teave võimalike kättetoimetamisviiside, hindade ja tingimuste kohta, eriti seoses tarbijate tellitud kaupade veotingimuste ja korraga, mida tuleb järgida toodete hilinemise, kaotsimineku või tagastamise korral või kui toode on kahjustatud;
5. rõhutab, et on vaja edendada meetmeid, mille eesmärk on tagada tarbijatele valikuvõimalus ostu sooritamise ajal; märgib, et tarbijate ootuste ning mugavate ja uuenduslike teenuste (nagu üleandmispunktid või pakiautomaadid või -terminaalid, kellaajast sõltumatud teenused, teekonna jälgimise lahendused, tarbijale sobivas kohas ja sobival kellaajal kättetoimetamise võimalused või lihtne kord ostu tagastamiseks) kättesaadavuse vahel on märkimisväärne lõhe;
6. rõhutab, et kättetoimetamisteenuste usaldusväärsus on äärmiselt oluline ja et on väga tähtis pakkuda tõhusaid süsteeme, mis tagavad pakkide jõudmise sihtkohta tõhusalt ja mõistliku aja jooksul;
7. juhib tähelepanu asjaolule, et piiriülese pakiveo kõrge hind kauges või äärepoolseimates piirkondades on tarbijate rahulolematuse üks peamisi põhjuseid; rõhutab, et piiriülese müügi ja ostu suurenemiseks ja selleks, et saaks rääkida tõelisest ühtsest turust, on igal juhul vaja tarbijatele ja müüjatele, eelkõige VKEdele taskukohasemaid kohaletoimetamise variante;
8. rõhutab vajadust parandada pakiveo üldteenuse geograafilist ulatust ja kättesaadavust maapiirkondades ja äärealadel;

9. on seisukohal, et pakiveo ühtse siseturu saavutamiseks on vaja stabiilset ja sidusat sotsiaalset mõõdet, mille puhul on pakiveoteenused seotud tööõiguste, töö- ja tasustamistingimuste ning sotsiaal- ja keskkonnanormidega; märgib sellega seoses, et deklareerimata töö ja selle kuritarvitamine on sektorile ohuks ning et töötajate vastutustundlik kõrgetasemeline töö ning nende pidev nõuetekohane koolitus on tähtis kvaliteetse kättetoimetamisteenuse saavutamiseks; rõhutab, et sotsiaalse mõõtme järgmine ja pakiveoturule piisava paindlikkuse andmine arenemiseks ja tehnoloogiliste uuendustega kohanemiseks on esmase tähtsusega klientide nõuete ja ootuste täielikuks täitmiseks, võimaldades ettevõtetal samal ajal pakkuda neile paremaid tooteid, mis vastavad täielikult nendele vajadustele ja ootustele;
10. juhib tähelepanu õiguskindluse olulisusele tarbija kindlustunde tagamisel; rõhutab sellega seoses, kui tähtis on tarbijate nõuetekohane teavitamine kehtivatest õigusaktidest;
11. on seisukohal, et piiriülese e-kaubanduse areng sõltub suurel määral klientide usaldusest, ning leiab, et Solviti-tüüpi probleemide lahendamise keskuste Euroopa võrgustiku loomine tagaks tarbijatele suurema kindlustunde ning RAPEXi-tüüpi hoiatussüsteem saaks neid hoiatada pettustega seotud veebilehtede eest;
12. märgib, et järjest rohkem tarbijaid kasutab hinnavõrdlussaite, et võrrelda toodete kättetoimetamise ja teenuste hindu, omadusi või tingimusi, eriti seoses e-kaubandusega; kutsub komisjoni üles võtma vastu ELi suuniseid hinnavõrdlussaitide miinimumnõuete kohta, mille puhul on võetud aluseks läbipaistvuse, erapooletuse, kvaliteedi, teabe ja kasutajasõbralikkuse põhimõtted;
13. kutsub komisjoni üles töötama koos tööstuse ja tarbijaorganisatsioonidega välja ühised kättetoimetamisteenuste kvaliteedinäitajad, mis võimaldavad tarbijatel erinevaid pakkumisi paremini üksteisega võrrelda;

#### ***VKEdele võrdsete võimaluste loomine***

14. toob esile VKEde olulise rolli majanduskasvu elavdamisel, innovatsiooni edendamisel ja tööhõive suurendamisel, eriti noorte hulgas; rõhutab, et kättetoimetamisteenused on Euroopa VKEdele äärmiselt olulised ja et ühtne konkurentsitihe pakiveoturg, mis tagab taskukohase hinnaga erinevad kättetoimetamisvõimalused ja logistika tugivõimalused, on uutele turgudele sisenemise ja ELi sees rohkemate tarbijateni jõudmise eeltingimus; rõhutab, kui tähtis on parandada teabevoogu VKEdele seoses võimalusega konsolideerida oma pakimahtusid ning innovatiivsete ko haletoimetamise ja pealevõtmise lahendustega, mis vähendaksid ko haletoimetamise viimase etapi kulusid;
15. rõhutab, et piiriülese e-kaubanduse kontekstis peavad ettevõtjad, eelkõige VKEd olema võimelised vastama tarbijate vajadustele ja ootustele lihtsamate, kiiremate, taskukohasemate, läbipaistvate, usaldusväärsete ja tõhusate veoteenustega; rõhutab, et tarbijate ootustele mittevastavad kättetoimetamislahendused mõjutavad otseselt ettevõtja kaubamärki, mainet ja konkurentsivõimet;
16. märgib, et e-kaubanduse VKEde piiriülene areng on piiratud; ergutab VKEsid tegema nii omavahel kui oma esindusorganite kaudu koostööd, et kaubelda välja kättetoimetamisteenuste soodsamad hinnad, näiteks ühiste internetipõhiste platvormide



kasutuselevõtiga, ning parandama oma teenuste kvaliteeti;

17. väljendab muret ebasoodsate asjaolude pärast, mille VKEd peavad ületama oma väiksuse tõttu; rõhutab, et VKEd seisavad praegu silmitsi kallima hinna, Euroopa turu killustatusest tingitud keerukusega ja teabe puudumisega kättesaadavate kättetoimetamise võimaluste ja hindade kohta;

***Tõeliselt ühtse Euroopa pakiveoturu jaoks vajalike uuenduslike ja koostalitlusvõimeliste lahenduste suunas***

18. võtab teadmiseks, et ELi postisektor on killustunud riiklikeks võrgustikeks, millel on väike koostalitlusvõime, ning maantee-, raudtee- ja veetranspordi vähese integreerituse; väljendab heameelt algatuste üle, mida kättetoimetamisteenuste turul osalejad juba on võtnud tarbijate ja jaemüüjate vajadustega paremini sobivate lahenduste rakendamiseks elektroonilisel turul, nagu paindlikumad kättetoimetamisvõimalused ja kauba tagastamise võimalused; kutsub komisjoni üles jätkama meetmete esitamist, et innustada tööstust parandama koostalitlust ja kiirendama selliste saadetiste kohaletoimetamise ja kättesaamise ühtlustatud protsesside kasutuselevõttu, mille eesmärk on vähendada kulusid, suurendada kättetoimetamisteenuste mastaabisäästu, soodustada mitme väikese saadetise koos saatmist väiksematele ettevõtjatele tehtavaid koguselisi soodustusi silmas pidades, parandada kättetoimetamisteenuste kättesaadavust ja kvaliteeti ning pakkuda taskukohaseid ja paindlikke veeteenuse hindasid nii tarbijatele kui ka ettevõtjatele;
19. usub, et sellega seoses on tööstusesisene koostöö koostalitlusvõimeliste piiriüleste teekonna jälgimise süsteemide valdkonnas eriti oluline; ergutab komisjoni kaaluma täiendavalt võimalust arendada Euroopa standardeid, et suurendada integreeritud asukoha jälgimise süsteemide toimimist ning e-kaubanduse suhtes kohaldatavate integreeritud logistikateenuste kvaliteedi, usaldusväärsuse ja jätkusuutlikkuse tagamist;
20. toob esile, et lihtsamad järelemineku ja tagastamise lahendused, mida on juba rakendatud, mõjutavad märkimisväärselt e-kaubanduse arengut ja võivad tulevikus samuti hindu alandada ja tarbijate rahulolu suurendada, seda eriti piiriüleste tehingute puhul; ergutab edasist koostööd parandamaks tarbijakaebustega tegelevate kõnekeskuste koostalitlusvõimet;
21. kutsub komisjoni üles looma pakiveoettevõtjate vahelisi koostöö- ja teabevahetusplatvorme, et tegeleda viivitamata ELi pakiveoturu olemasolevate puudustega innovatsiooni, paindlike lahenduste, laovarude haldamise, pakkide veo, järelemineku ja tagastamise valdkonnas, austades samal ajal ELi konkurentsioigust, ja arutama võimalusi, kuidas kiirkullerfirmad ja postiettevõtted saaksid taristuid vastastikku kasulikul viisil ühiselt kasutada;
22. kutsub komisjoni üles töötama koos ärikeskkonnaga selle nimel, et võtta vastu Euroopa standardid nii adresseerimise ja märgistuse kui ka e-kaubandusele sobilike postiveo normatiivide kohta;
23. kutsub komisjoni üles uurima võimalusi Euroopa e-kaubanduse usaldusmärgi loomiseks ning seda, kas nimetatud usaldusmärk aitaks tagada ühtsete pakkide kättetoimetamisteenuste kvaliteedi ja usaldusväärsuse, mis võiks aidata parandada

tarbijate usaldust e-kaubanduse vastu, stimuleerida e-jaemüüjaid ja pakiveoettevõtteid võtma rohkem vastutust kättetoimetamisahelas, suurendada läbipaistvust ja õiguskindlust nii tarbijate kui ka ettevõtjate jaoks ning suurendada ettevõtjate, eriti VKEde konkurentsieelist, aidates seega kaasa kindlale majanduskasvule ja töökohtade loomisele; rõhutab, et selleks, et Euroopa e-kaubanduse usaldusmärk oleks tõhus, on vaja, et see põhineks minimaalsete omaduste paketil, mis käsitleb tarbijakaitse ja teabe läbipaistvusnõudeid ning kaebuste käsitlemise ja vaidluste lahendamise menetluste nõudeid;

24. rõhutab, et isikuandmete kaitse ja andmekaitse üldiselt on ülimalt tähtis ning et kõikide uute meetmete suhtes tuleks kohaldada ELi andmekaitset käsitlevaid õigusakte, eeskätt direktiivi 95/46/EÜ.

### **Turu arengu jälgimine ja regulatiivse järelevalve parandamine**

25. tunnistab pakiveoturu dünaamilist olemust, millega kaasneb uute teenuste ja ettevõtjate kiire sisenemine turule; märgib, et e-jaemüüjate ja klientide vajadustele vastavad innovaatilised lahendused muutuvad tõenäoliselt konkurentsivõimeliseks määravaks; usub, et võimalikke seadusandlike meetmeid tuleks eelnevalt hoolikalt kontrollida, et ülereguleerimisega pakiveoturu dünaamilist olemust mitte kahjustada; kutsub komisjoni üles turu arengut tähelepanelikult jälgima, tuvastamaks võimalike turutõrgete valdkondi, kus võib tulevikus olla vajalik täiendavate meetmete rakendamine; rõhutab sellega seoses, et turujärelevalve käigus tuleks arvesse võtta mitte üksnes traditsioonilisi postiettevõtteid, vaid ka teist tüüpi teenusepakkujaid;

26. tuletab meelde, et asjakohane õigusraamistik on olemas, ja kutsub liikmesriike ja komisjoni üles tagama selle täielik ülevõtmine, rakendamine ja täitmine, pöörates erilist tähelepanu postiteenuste direktiivile, ELi konkurentsioigusele, vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivile ja tarbijaõiguste direktiivile, eriti seoses kauglepingutele kehtestatud ametlike nõuetega;

27. toonitab, et õigusliku raamistiku tõhus jõustamine sõltub ka postiettevõtjate õiguslike kohustuste seiramisest riiklike reguleerivate asutuste poolt, eelkõige seoses direktiivi 97/67/EÜ kohase universaalteenuse kohustusega;

28. juhib tähelepanu asjaolule, et keerulised käibemaksueeskirjad on piiriülese kaubandusega tegelevate väikeettevõtjate jaoks oluline takistus; kutsub komisjoni üles esitama võimalikult kiiresti teatatud ettepaneku ühtse käibemaksudeklaratsiooni kasutuselevõtu kohta;

29. rõhutab, et ettevõtjate ja tarbijate vahelisi lepinguid käsitlev valikuline Euroopa lepinguõigus tooks kaasa tuntava lihtsustumise ja innustaks rohkem VKEsid piiriüleseid pakke saatma; kutsub liikmesriike üles jätkama konstruktiivselt käimasolevaid läbirääkimisi Euroopa müügiõiguse üle;

30. teeb presidendile ülesandeks edastada käesolev resolutsioon nõukogule ja komisjonile.

## SELETUSKIRI

### Kättetoimetamise tähtsus Euroopa e-kaubanduse kasvus

Internetimajanduse ja eriti e-kaubanduse majanduslik tähtsus on laialdaselt tunnustatud. 2012. aastal kasvas ettevõtjalt tarbijale suunatud (B2C) e-kaubanduse turg ELis umbes 20% võrra, ulatudes ligikaudu 250 miljardi euroni. Ajavahemikul 2013–2016 oodatakse tervele Euroopa piirkonnale igal aastal enam kui 10% e-kaubanduse kasvu. Siiski on e-kaubanduse turud üle ELi väga erinevad: näiteks kui 2012. aastal sooritas Ühendkuningriigis üle 80% internetikasutajatest internetioste, siis Rumeenias tegi seda ainult 11% internetikasutajatest. Samal ajal jääb piiriülene e-kaubandus püsivale kasvule vaatamata peaaegu kogu ELis ikka omamaisest müügist maha. Arvnäitajate põhjal võib öelda, et ELi e-kaubandusel on suur kasvupotentsiaal, kusjuures piiriülesele e-kaubandusele ennustatakse neljakordset kasvu.

Seda potentsiaali saab aga ära kasutada ainult siis, kui kättetoimetamisteenused vastavad e-ostude tegijate ja e-jaemüüjate vajadustele ega muutu seega e-kaubanduse kitsaskohaks. Kätesaadavad, taskukohased ja kvaliteetsed kättetoimetamisteenused üle kogu Euroopa on e-kaubanduse potentsiaali täieliku ärakasutamise oluline eeltingimus.

Hiljutistest uuringutest ilmneb, et kättetoimetamisteenustega seotud probleemid on peamine põhjus internetiostust loobumiseks – peaaegu pooled tarbijatest nimetasid e-kaubandusest hoidumise põhjusena muret toote võimaliku kättetoimetamata jätmise või kahjustatud toodete pärast või ebakindlust toodete tagastamise korra osas. Kui klient lahkub internetipoest ostu kinnitamata, siis on ligi 70% juhtudest põhjuseks kättetoimetamisega seotud probleemid (näiteks ootamatult kõrged kättetoimetamiskulud või pikk kättetoimetamisaeg). Ka VKEd väljendavad rahulolematust läbipaistvuse puudumise, kättetoimetamisteenuste kvaliteedi ja piiriülese pakiveo kõrgete hindade pärast, pidades neid märkimisväärseteks takistusteks oma arengule digitaalsel ühtsel turul.

Raportis tunnistatakse, et Euroopa pakiveoturg on kiiresti muutumas, seejuures tekivad uued teenused ja turule sisenevad uued teenusepakkujad. Tõenditest nähtub siiski, et olulised tõkked on jätkuvalt alles, ähvardades aeglustada Euroopa e-kaubanduse kasvupotentsiaali. Seetõttu nõuab raportöör, et liikmesriigid ja komisjon seaksid esikohale ühtse pakiveoturu arengut takistavate suuremate tõkete eemaldamise – ühtse pakiveoturu arengut tuleks näha kui digitaalse ühtse turu ehitamise alustala.

### Tarbijate huvide seadmine kättetoimetamisprotsessi keskmesse

On aeg asetada tarbijad kättetoimetamisprotsessi keskmesse ning kaotada lõhe tarbijate ootuste ja tegeliku olukorra vahel. On aeg liikuda suurema läbipaistvuse, parema kvaliteedi, taskukohasema hinna ja parema kättesaadavuse poole.

Tarbijad ootavad suuremat läbipaistvust ning rohkem teavet võimalike kättetoimetamisvariantide ja kättetoimetamisprotsessi tingimuste kohta, sealhulgas teavet tellitud kaupade veo kohta ja juhendeid puhuks, kui pakid hilinevad, on kahjustatud või kadunud. Ka hinnakujunduse ja turul tegutsevate erinevate ettevõtjate puhul on tarvis suuremat läbipaistvust ja võrreldavust. Teiseks ootavad tarbijad võimalust valida ostu sooritamise ajal erinevate kättetoimetamisvariantide vahel (sealhulgas näiteks kuhu ja millal pakk kohale toimetatakse). Liigagi tihti puudub tarbijatel selles osas valikuvõimalus, mis

põhjustab üha suurenevat tuska.

Tarbijad ootavad teenuseid, mille kvaliteet oleks parem usaldusvääruse, kiiruse ja mugavuse seisukohast. Et muuta internetist ostmise tarbijatele ligitõmbavaks ja turvaliseks, peavad pakid jõudma sihtkohta tõhusalt ja mõistliku aja jooksul. Olemas on innovatiivsed ja mugavad lahendused, sealhulgas lihtne kord ostude tagastamiseks, teekonna jälgimise süsteemid või üleandmispunktide/pakiautomaatide kättesaadavus pakkide lihtsamaks kättesaamiseks pakiveoettevõtjatelt. Taoliste lahenduste kasutuselevõtu tagamine oleks kooskõlas tarbijate vajadustega ning kujutaks endast ka olulist sammu kulude ja hindade vähendamisel.

Internetis ostmise korral on kättetoimetamise kõrge hind (eriti piiriülese pakiveo puhul) jätkuvalt üks tarbijate rahulolematuse peamisi põhjuseid ning seda nähakse piiriülese e-kaubanduse põhilise takistusena.

Lõpetuseks – tõenditest nähtub selgelt, et ELi liikmesriikide vahel ja piirkondade vahel liikmesriikide sees erineb kättetoimetamisteenuste kättesaadavus oluliselt, mis asetab halvemasse olukorda raskemini ligipääsetavates ja kaugemates piirkondades elavad tarbijad. Selline tasakaalustamatus võib seada ohtu e-kaubanduse võimaliku positiivse sotsiaalse mõju, kui arvestada, et e-kaubandus võimaldab juurdepääsu laiale toote- ja teenustevalikule nende inimeste jaoks, kes vastasel juhul ei saaks ühtsest turust samaväärset kasu.

### **VKEdele võrdsete võimaluste loomine**

Väikesed ja keskmise suurusega ettevõtjad on ELi majanduse nurgakivi. Kui Euroopa soovib digitaalse ühtse turu pakutavat kasvupotentsiaali edendada, tuleb kindlaks määrata õiged raamtingimused, mis innustaksid VKEsid kasvama ja laienema üle ELi. Eelkõige VKEd sõltuvad logistikasektori kättesaadavusest, et pakkuda tarbijate ootustele vastavaid madala hinnaga ja mugavaid lahendusi. Kättetoimetamisteenuste kvaliteedil on otsene mõju ettevõtja mainele ja edule internetis. Just VKEd on ebasoodsas olukorras, kuna neil ei ole piisavat mõjukust, et veoettevõtjate hinda oluliselt alla kaubelda, ning nad ei suuda investeerida enda logistikavõrku.

Lisaks sõltub VKEde võime pakkuda kliendikeskseid kättetoimetamisteenuseid sellest, kus nad asuvad ja kus nad oma tooteid müüvad. Riigisiseste ja piiriüleste teenuste vahel on märgatavad erinevused, sealjuures pakutakse paljusid esmaklassilisi teenuseid, nagu teekonna jälgimine, üleandmispunktid ja pakiautomaadid, elektroonilised teavitused või kättetoimetamisega seotud kindlustus ainult riigisisisel turul (ja kohati isegi mitte terve riigi piires). Piiriülese pakiveo hinnad on tihti kolm kuni viis korda kõrgemad kui riigisisese pakiveo hinnad, seejuures saavad kliendid, kellel on võimalik osta veoteenust suurtes kogustes, märkimisväärseid allahindlusi ning väikestel jaemüügiettevõtjatel tuleb tavaliselt leppida palju kõrgemate kättetoimetamishindadega, mis takistab neid e-kaubandusega tegelemast.

Raportöör rõhutab, kui oluline on võimaldada digitaalsel ühtsel turul tegutsevatel VKEdel konkureerida e-kaubanduse suurettevõtjatega võrreldavatel tingimustel. Selle saavutamiseks on väga oluline tegeleda järgmiste probleemidega: piiriülese pakiveo kõrgem hind; protsessi keerukus, mis tuleneb standardse korra puudumisest näiteks märgistamise, sihtnumbrite, vötkoodide või adresseerimise jaoks, ja läbipaistvuse puudumine praegusel pakiveoturul, kus väikeettevõtjatel on üha keerulisem olla kursis erinevate pakutavate logistiliste lahendustega.

## **Tõeliselt ühtse Euroopa pakiveoturu jaoks vajalike uuenduslike ja koostalitlusvõimeliste lahenduste suunas**

Raportöör on seisukohal, et nii tarbijate kui ka ettevõtjate vajadustele vastamiseks on väga oluline edendada koostalitlusvõimeliste ja kulutõhusate lahenduste arendamist.

Logistikaettevõtjaid ja kättetoimetamisteenuste osutajaid tuleb innustada kiirendama olemasolevate innovaatiliste lahenduste kasutuselevõtmist ja uute lahenduste arendamist. Austades samal ajal konkurentsipoliitika põhimõtteid, peaks komisjon ergutama tööstust koostööle, mille eesmärk oleks meetmekataloogi koostamine sellise tõeliselt ühtse Euroopa pakiveoturu arengu hoogustamiseks, mis põhineb kulusid vähendada ja kvaliteeti parandada aitavatel sujuvatel ja tõhusamatel protsessidel. Nimetatud meetmekataloog peaks hõlmama järgmised aspektid:

- teekonna jälgimine: tööstuse koostöö soodustamine piiriüleste integreeritud asukoha jälgimise süsteemide valdkonnas;
- lihtsad järelemineku ja tagastamise lahendused, eriti piiriülese pakiveo puhul;
- märgistamine;
- tarbijakaebustega tegelevate kõnekeskuste koostalitlusvõime;
- pakutavate kättetoimetamisteenuste teabeplatvorm, suurendamaks läbipaistvust VKEde ja tarbijate jaoks.

Lisaks soovib raportöör Euroopa Komisjonil uurida adresseerimisele ja märgistamisele Euroopa standardite kehtestamise ning ka e-kaubandusele sobilike postiveo normatiivide kehtestamise lisaväärtust, et vähendada kättetoimetamisprotsessi keerukust ja kulu. Veel üks raporti projektis välja pakutud järelemede on olemasolevate, hindade võrdlemist võimaldavate veebilehekülgede edasiarendamine ja kättetoimetamise nõuete (näiteks kättetoimetamise käiguga ning läbipaistva ja kergesti juurdepääsetava teabe pakkumisega seotud nõuded) integreerimine olemasolevatesse Euroopa usaldusmärgi süsteemidesse, eesmärgiga parandada läbipaistvust ja konkurentsi.

### **Turu arengu jälgimine ja regulatiivse järelevalve parandamine**

Koos e-kaubanduse kasvamisega toimuvad pakiveoturul põhjalikud muutused, seejuures sisenevad turule uued teenusepakkujad, tekivad uued teenuste liigid ja suureneb üldine konkurents. E-jaemüüjate ja tarbijate vajadustele vastavad innovaatilised lahendused muutuvad tõenäoliselt konkurentsivõimeliseks määravaks. Sellises dünaamilises keskkonnas tuleb seadusandliku sekkumisega tegeleda väga ettevaatlikult. Raportöör on seetõttu seisukohal, et lisaks asjaomase tööstuse algatatud lahenduste arendamise toetamisele tuleks selles etapis rõhku panna ka kahele täiendavale meetmele: 1) olemasoleva õigusraamistiku jõustamine ja 2) turujärelevalve parandamine, et tuvastada turutõrgete esinemisi, mille puhul võib olla vajalik täiendavate meetmete rakendamine.

On selge, et tarvis on täiendavat teavet ja et turujärelevalve tähelepanu peaks ulatuma kaugemale siseriiklikust turust, hõlmamaks ka piiriülest mõõdet, samuti peaks see jälgima lisaks traditsioonilistele postiettevõtetele ka uusi teenusepakkujaid.

Sellela seoses tõstab raportöör esile, kui oluline on tuvastada kõik struktuursed tõkked turulepääsule või turgu valitseva seisundi kuritarvitamise juhtumid, olgu need seotud hinnastrateegiaga või muude konkurentide turulepääsu piiramise vahenditega, ja rõhutab vajadust parema halduskoostöö järele riiklike reguleerivate asutuste vahel, eriti mis puudutab piiriülest pakivedu.

Lõpetuseks kutsutakse raportis liikmesriike ja komisjoni üles tagama olemasoleva õigusraamistiku täielik jõustamine. See kehtib eeskätt postiteenuste direktiivi, ELi konkurentsioiguse ja tarbijaõiguste direktiivi kohta.

26.11.2013

## TÖÖHÕIVE- JA SOTSIAALKOMISJONI ARVAMUS

siseturu- ja tarbijakaitsekomisjonile

ELi e-kaubanduse arengut toetava ühtse pakiveoturu kohta  
(2013/2043(INI))

Arvamuse koostaja: Jutta Steinruck

### ETTEPANEKUD

Tööhõive- ja sotsiaalkomisjon palub vastutaval siseturu- ja tarbijakaitsekomisjonil lisada oma resolutsiooni ettepanekusse järgmised ettepanekud:

1. rõhutab vajadust kontrollida kindlaksmääratud sõidu- ja puhkeaegsid ning seadusjärgseid tööaegsid, arvestada kõik tööga seotud ülesanded tööaja sisse ning kontrollida vastavust Euroopa töötervishoiu ja tööohutuse standarditele kõikide pakiveoga seotud isikute puhul, sõltumata nende tööhõiveseisundist;
2. tunneb heameelt komisjoni võetud kohustuse üle lihtsustada tarbijate ja ettevõtjate jaoks piiriülest pakivedu kättetoimetamisprotsessi läbipaistvuse suurendamise, teekonna jälgimise võimaldamise ja kvaliteedistandardite kehtestamise abil Euroopa pakiveo ühisturu loomise eesmärgil;
3. on teadlik asjaolust, et e-kaubandus on tähtis kasvuturg, mida tuleks edendada kogu Euroopas pakiveo toimiva siseturu kaudu, rikkumata seega liikmesriikide sotsiaal- ja tööhõivestandardeid või seadmata VKEd ja idufirmad ebasoodsasse olukorda; hoiatab, et konkurentsi suurenemine kõnealuses sektoris ei tohiks toimuda tööhõive- ja töötingimuste arvelt;
4. on arvamusel, et asjakohaste ümberkujundamis- ja kohandamismeetmete otsustava tähtsusega eeltingimuste hulka kuuluvad ühilduvate infosüsteemide arendamine ja töötajate koolitus; peab tööandja ülesandeks tutvustada töötajatele nõuetekohaselt uusi tehnoloogiaid, mis pakuvad tuge internetis tellitud kaupade kättetoimetamisel ning mis muutuvad üha levinumaks ja keerukamaks; on veendunud, et ajutiste lepingute korral peab tööandja pakkuma piisavat ettevalmistust ja koolitust;
5. peab vajalikuks, et kõnealuse sektori töötajatel oleks juurdepääs piisavatele koolitusvõimalustele ning et neid tasustataks kollektiivlepingute ja/või liikmesriigi õiguse

ja tavade kohaselt; peab kahetsusväärseks asjaolu, et komisjoni rohelises raamatus ei osutata piisavalt sotsiaalpartnerite olulisele rollile selles kontekstis; märgib, et majandusliku reguleerimisega peab kaasnema sotsiaalne reguleerimine, eriti seoses selliste tööhõivemudelitega, mis põhinevad füüsilisest isikust ettevõtjana tegutsemisel, ajutisel töösuhtel ja osalise tööajaga tööl;

6. rõhutab asjaolu, et pakiveoettevõtjad kasutavad ülimalt suure osa puhul oma tööst allhanget; on arvamusel, et allhankega ei tohi kaasneda olukord, kus ettevõtjad hoiavad kõrvale tasustamisnõuetest või ei järgi töö- ja tööhõivetingimusi; juhib tähelepanu pikaajalisele mõjule, mida avaldab ebakindel tööhõive liikmesriikide heaolusüsteemidele;
7. ergutab sotsiaalpartnereid sõlmima kollektiivlepinguid seoses pakiveoettevõtjate tegevusega; ootab, et liikmesriigid suurendaksid pakiveoettevõtjate ja nende alltöövõtjate kontrollimist tööhõive- ja töötingimuste osas; rõhutab sellega seoses põhimõtet, mille kohaselt tuleb ühes ja samas kohas samade kogemuste ning samasuguse oskusteabe ja tööstaaziga töötajate tehtud võrdse töö eest maksta võrdset palka;
8. rõhutab e-kaubanduse ja sellega seotud pakiteenuste tähtsust VKEde, idufirmade ja nende töötajate jaoks;
9. rõhutab lisaks, et piiriülese e-kaubanduse kasvu aeglustumises ei saa süüdistada üksnes kättetoimetamisalaseid vajakajäämisi, vaid see tuleneb pigem ebakindlusest piiriülese e-kaubandusega seotud tarbijaõiguste ja õiguskaitse valdkonnas; kutsub seetõttu komisjoni üles võtma tarbijakaitsealaseid meetmeid, et hõlbustada veelgi e-kaubandust.



## PARLAMENDIKOMISJONIS TOIMUNUD LÕPPHÄÄLETUSE TULEMUS

<b>Vastuvõtmise kuupäev</b>	26.11.2013
<b>Lõpphääletuse tulemus</b>	+: 31 -: 4 0: 0
<b>Lõpphääletuse ajal kohal olnud liikmed</b>	Heinz K. Becker, Phil Bennion, Pervenche Berès, Vilija Blinkevičiūtė, Alejandro Cercas, Derek Roland Clark, Minodora Cliveti, Emer Costello, Frédéric Daerden, Sari Essayah, Richard Falbr, Nadja Hirsch, Stephen Hughes, Ádám Kósa, Jean Lambert, Patrick Le Hyaric, Verónica Lope Fontagné, Olle Ludvigsson, Csaba Óry, Konstantinos Poupakis, Sylvana Rapti, Elisabeth Schroedter, Nicole Sinclair, Jutta Steinruck, Ruža Tomašić, Traian Ungureanu
<b>Lõpphääletuse ajal kohal olnud asendusliige/asendusliikmed</b>	Georges Bach, Jürgen Creutzmann, Liisa Jaakonsaari, Jelko Kacin, Martin Kastler, Anthea McIntyre, Birgit Sippel, Csaba Sógor
<b>Lõpphääletuse ajal kohal olnud asendusliige/asendusliikmed (kodukorra art 187 lg 2)</b>	Maurice Ponga

6.11.2013

## TRANSPORDI- JA TURISMIKOMISJONI ARVAMUS

siseturu- ja tarbijakaitsekomisjonile

ELi e-kaubanduse arengut toetava ühtse pakiveoturu kohta  
(2013/2043(INI))

Arvamuse koostaja: Michel Dantin

### ETTEPANEKUD

Transpordi- ja turismikomisjon palub vastutaval siseturu- ja tarbijakaitsekomisjonil lisada oma resolutsiooni ettepanekusse järgmised ettepanekud:

1. rõhutab, et e-kaubandus on kiiresti kasvav ja töökohti loov sektor, mille edukuse üks peamisi tegureid on kättetoimetamisteenuste kvaliteet; toonib, et transpordifirmad peaksid seetõttu püüdma kättetoimetamisviise innovatiivselt täiustada (nt saadetiste kogumispunktid transpordisõlmedes, IT-teade) ning optimeerida ja rakendada rohelisi logistikaahelaid; usub, et sektori edasist kasvu ei tohiks piirata õigusraamistiku laiendamisega;
2. on seisukohal, et piiriülese e-kaubanduse areng sõltub suurel määral ka klientide usaldusest, ning leiab, et Solviti-tüüpi probleemide lahendamise keskuste Euroopa võrgustiku loomine tagaks tarbijatele suurema kindlustunde ning RAPEXi-tüüpi hoiatussüsteem saaks neid hoiatada pettustega seotud veebilehtede eest;
3. märgib, et e-kaubanduse VKEde piiriülene areng on piiratud; ergutab VKEsid tegema nii omavahel kui oma esindusorganite kaudu koostööd, et kaubelda välja kättetoimetamisteenuste soodsamad hinnad, näiteks ühiste internetipõhiste platvormide kasutuselevõttuga, ning parandama oma teenuste kvaliteeti;
4. märgib, et kättetoimetajale annab korralduse e-jaemüüja, kes peab seega vastutama pakkide kättetoimetamistingimusi käsitleva teabe esitamise eest vastavalt tema pakutavatele erinevatele valikuvõimalustele, näiteks seoses kättetoimetamise hinna, keskmise tähtaja või kättetoimetamise tagatisega, ning jälgimis- ja tagastamise korraldamise võimalustega; nõuab sellega seoses paremaid teabe- ja läbipaistvusnorme, seda eelkõige tarbijate õigusi reguleeriva direktiivi 2011/83/EL nõuetekohase jõustamise kaudu, eelkõige selle direktiivi kauglepingute alaste sätete kaudu, millega kehtestatakse e-

jaemüüja kohustused;

5. märgib, et tarbija soovib omada valikut erinevate kättetoimetamisvõimaluste vahel ning et seetõttu peavad e-jaemüüjad üritama pakkuda erinevaid valikuvõimalusi, sealhulgas piiriülese müügi puhul, ning märgib, et kättetoimetamisega tegelevad ettevõtjad ja postiettevõtjad peaksid üritama pakkuda Euroopa Liidu piires võimalikult palju erinevaid teenuseid ja hinnatasemeid, muu hulgas eelkõige pakside jälgimise ja tagastamise teenuseid ning võimalust valida erinevate kättetoimetamiskohtade vahel;
6. taunib asjaolu, et ELi postisektor on killustunud riiklikeks võrgustikeks, millel on väike koostalitlusvõime, ning maantee-, raudtee- ja veetranspordi vähest integreeritust; kutsub komisjoni üles tegema algatusi ja tegema tööstusega koostööd, toetudes vajaduse korral selle sektori erinevate ettevõtjate tehtud tööle, et ergutada kättetoimetamise ja e-kaubandusega tegelevate ettevõtjate vahelist koostööd ja tugevdada nende jõupingutusi parema koostalitlusvõime suurendamiseks, eelkõige seoses märgistamise ja jälgitavuse süsteemidega;
7. juhib tähelepanu õiguskindluse olulisusele tarbija kindlustunde tagamisel; rõhutab sellega seoses, kui tähtis on tarbijate nõuetekohane teavitamine kehtivatest õigusaktidest;
8. märgib, et pakiveoettevõtjate vaheline konkurents on mõne liikmesriigi piiriülesel turul puudulik, ning taunib läbipaistvuse puudumist asjaomaste teenuste tariifide kujunemises ja toimivuses; on arvamusel, et tuleks luua vahendid, mille abil saaks tutvuda kõikide pakiveoettevõtjate pakkumistega ELi tasandil;
9. kutsub liikmesriike ja komisjoni üles tagama tarbijakaitse, kättetoimetamisteenuste kvaliteedi, ühenduse konkurentsioõiguse ja tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kehtiva õigusraamistiku nõuetekohase ülevõtmise ja rakendamise; on seisukohal, et reguleerivatel asutustel on äärmiselt oluline roll nende eesmärkide saavutamise tagamises ning rõhutab seetõttu vajadust kindlustada reguleerivatele asutustele nende ülesannete tulemuslikuks täitmiseks vajalikud rahalised, materiaalsed ja inimressursid;
10. ergutab looma kättetoimetamisteenuste ELi tasandil tunnustatavaid märgiseid ja sertifikaate, mis hõlmaks kogu kättetoimetamisega tegelevate ettevõtjate ahelat ja mida väljastaksid pädevad asutused, et stimuleerida ettevõtjaid oma tegevust tõhustama, sealhulgas nõuded kaebuste menetlemise ja vaidluste lahendamise, sotsiaalsete tingimuste ja keskkonnaküsimuste kohta, mis annaks tarbijatele teenuste kvaliteedi, usaldusväärsuse ning sotsiaalse ja keskkonnavalase nõuetekohasuse osas kindlustunde ning ergutaks neid kasutama jätkusuutlikumaid kättetoimetamisviise, sest see areng aitab kaasa püsivale majanduskasvule ja töökohtade loomisele; on seisukohal, et e-kaubanduse veebilehtede sertifitseerimine aitab suurendada tarbija kindlustunnet e-kaubanduse suhtes ning seega pakside kättetoimetamise protsessi suhtes;
11. rõhutab vajadust töötada pakside elektroonilisel teel tellimise valdkonnas välja ühised põhimõtted ja raamistik, mis moodustaks Euroopa ühtse platvormi selles valdkonnas tarbijate õigustega seotud teabe vahetamiseks ja jagamiseks;
12. palub võtta asjaomastes poliitikavaldkondades arvesse mõju, mida e-kaubandusest tulenev pakside kättetoimetamine avaldab individuaalsete kättetoimetamiste mitmekordistumise

tõttu linnaliiklusele ja atmosfääri eralduvale heitele, mis tohi põhjustada ELi sotsiaalsetele või keskkonnaalastele eesmärkidega vastuolus olevaid arenguid; kutsub komisjoni üles arutama huvitatud pooltega rohelise logistika rakendamise vajadust, eelkõige nn viimase miili küsimust linnapiirkondades, võttes arvesse keskkonna, transpordivahendite, linnaplaneerimise, teenuste kvaliteedi ja valiku ning konkurentsieeskirjadega seotud aspekte;

13. on seisukohal, et direktiivi 2008/6/EÜ läbivaatamise vajalikkust käesolevate küsimuste arvessevõtmiseks saab hinnata alles pärast direktiivi rakendamise aruande analüüsimist, võttes seejuures arvesse sidusrühmade jõupingutusi; usub, et kõik kaalutlused määruse reguleerimisala laiendamise kohta sellele konkurentsiturule peavad põhinema tõenditel ning võtma arvesse seda, millisel määral avaldaks tulevane määrus mõju turutehingutele ja -kasvule;
14. kutsub liikmesriike üles võitlema deklareerimata tööga ja tagama kättetoimetamisesektori töötajatele õigustatud tööhõivetingimused, sealhulgas õiglased ja nõuetekohased töötingimused ja palgad ning innovatiivse ja põhjaliku töötajate koolituse ja hariduse, sest kättetoimetamisega tegelevad ettevõtjad on suure ajalise ja tasuvuse surve all, mis võib sundida neid leppima ebakindlate töölepingute ja vastuvõetamatute töötingimustega, mis soodustab liigselt allhangete kasutamist ja füüsilisest isikust ettevõtjate palkamist; kutsub liikmesriike üles tegutsema selle nimel, et tagada õiglane konkurents ettevõtjate vahel ja suurendada alltöövõtjate kontrolli, et vastata tööhõive õiguslikele ja kollektiivsetele tingimustele;
15. rõhutab, et isikuandmete kaitse ja andmekaitse üldiselt on ülimalt tähtis ning et kõikide uute meetmete suhtes tuleks kohaldada ELi andmekaitset käsitlevaid õigusakte, eeskätt direktiivi 95/46/EÜ.

## PARLAMENDIKOMISJONIS TOIMUNUD LÕPPHÄÄLETUSE TULEMUS

<b>Vastuvõtmise kuupäev</b>	5.11.2013						
<b>Lõpphääletuse tulemus</b>	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 100px;">+:</td> <td style="text-align: right;">37</td> </tr> <tr> <td>–:</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td>0:</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> </table>	+:	37	–:	0	0:	0
+:	37						
–:	0						
0:	0						
<b>Lõpphääletuse ajal kohal olnud liikmed</b>	Georges Bach, Izaskun Bilbao Barandica, Philip Bradbourn, Michael Cramer, Philippe De Backer, Luis de Grandes Pascual, Christine De Veyrac, Saïd El Khadraoui, Ismail Ertug, Knut Fleckenstein, Jacqueline Foster, Franco Frigo, Mathieu Grosch, Jim Higgins, Juozas Imbrasas, Dieter-Lebrecht Koch, Georgios Koumoutsakos, Werner Kuhn, Jörg Leichtfried, Gesine Meissner, Dominique Riquet, Petri Sarvamaa, Vilja Savisaar-Toomast, Brian Simpson, Keith Taylor, Giommara Uggias, Peter van Dalen, Dominique Vlasto, Artur Zasada						
<b>Lõpphääletuse ajal kohal olnud asendusliige/asendusliikmed</b>	Jean-Jacob Bicep, Michel Dantin, Markus Ferber, Zita Gurmai, Bogdan Kazimierz Marcinkiewicz, Geoffrey Van Orden, Bernadette Vergnaud						
<b>Lõpphääletuse ajal kohal olnud asendusliige/asendusliikmed (kodukorra art 187 lg 2)</b>	Traian Ungureanu						

## PARLAMENDIKOMISJONIS TOIMUNUD LÕPPHÄÄLETUSE TULEMUS

<b>Vastuvõtmise kuupäev</b>	17.12.2013
<b>Lõpphääletuse tulemus</b>	+: 33 -: 0 0: 0
<b>Lõpphääletuse ajal kohal olnud liikmed</b>	Pablo Arias Echeverría, Preslav Borissov, Birgit Collin-Langen, Lara Comi, António Fernando Correia de Campos, Vicente Miguel Garcés Ramón, Malcolm Harbour, Philippe Juvin, Toine Manders, Hans-Peter Mayer, Sirpa Pietikäinen, Phil Prendergast, Mitro Repo, Robert Rochefort, Zuzana Roithová, Heide Rühle, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Catherine Stihler, Róza Gräfin von Thun und Hohenstein, Bernadette Vergnaud, Barbara Weiler
<b>Lõpphääletuse ajal kohal olnud asendusliige/asendusliikmed</b>	Jürgen Creutzmann, Ildikó Gáll-Pelcz, Emma McClarkin, Roberta Metsola, Konstantinos Poupakis, Sylvana Rapti, Olle Schmidt, Jutta Steinruck, Marc Tarabella, Kerstin Westphal
<b>Lõpphääletuse ajal kohal olnud asendusliige/asendusliikmed (kodukorra art 187 lg 2)</b>	Małgorzata Handzlik