



EURÓPAI PARLAMENT

2009 - 2014

Plenárisülés-dokumentum

A7-0024/2014

14.1.2014

JELENTÉS

az integrált uniós csomagkézbesítési piacról az e-kereskedelem bővülése
érdekében
(2013/2043(INI))

Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság

Előadó: Pablo Arias Echeverría

TARTALOM

	Oldal
AZ EURÓPAI PARLAMENT ÁLLÁSFOGLALÁSÁRA IRÁNYULÓ INDÍTVÁNY	3
INDOKOLÁS	12
VÉLEMÉNY A FOGLALKOZTATÁSI ÉS SZOCIÁLIS BIZOTTSÁG RÉSZÉRŐL	16
VÉLEMÉNY A KÖZLEKEDÉSI ÉS IDEGENFORGALMI BIZOTTSÁG RÉSZÉRŐL	19
A BIZOTTSÁGI ZÁRÓSZAVAZÁS EREDMÉNYE.....	23

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÁLLÁSFOGLALÁSÁRA IRÁNYULÓ INDÍTVÁNY

az integrált uniós csomagkézbesítési piacról az e-kereskedelem bővülése érdekében (2013/2043(INI))

Az Európai Parlament,

- tekintettel az Európai Unióról szóló szerződés (EUSZ) 3. cikkének (3) bekezdésére, amely előírja a kötelezettséget, miszerint az Unió a „magas versenyképességű, teljes foglalkoztatottságot és társadalmi haladást célul kitűző szociális piacgazdaságon” munkálkodik, „amely a környezet minőségének magas fokú védelmével és javításával párosul”,
- tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 9. cikkére, amely kimondja, hogy „politikái és tevékenységei meghatározása és végrehajtása során az Unió figyelembe veszi a foglalkoztatás magas szintjének előmozdítására, a megfelelő szociális biztonság biztosítására, a társadalmi kirekesztés elleni küzdelemre, valamint az oktatás, a képzés és az emberi egészség védelmének magas szintjére vonatkozó követelményeket”,
- tekintettel az EUMSZ 11. cikkére, amelynek értelmében „a környezetvédelmi követelményeket – különösen a fenntartható fejlődés előmozdítására tekintettel – be kell illeszteni az uniós politikák és tevékenységek meghatározásába és végrehajtásába”,
- tekintettel az EUMSZ 12. cikkére, amelynek értelmében „a fogyasztóvédelmi követelményeket figyelembe kell venni az egyéb uniós politikák és tevékenységek meghatározásakor és végrehajtásakor”,
- tekintettel az EUMSZ 14. cikkére és az általános (gazdasági) érdekű szolgáltatásokról szóló 26. jegyzőkönyvére,
- tekintettel az EUMSZ 26. cikkére, amelynek értelmében „a belső piac egy olyan, belső határok nélküli térség, amelyben a Szerződések rendelkezéseivel összhangban biztosított az áruk, a személyek, a szolgáltatások és a tőke szabad mozgása”,
- tekintettel az EUMSZ-nek a letelepedési jogról szóló 49. és a szolgáltatásnyújtás szabadságáról szóló 56. cikkére,
- tekintettel az EUMSZ-nek a vállalkozásokra alkalmazandó versenyszabályokról szóló 101. és 102. cikkére,
- tekintettel az EUMSZ-nek a fogyasztói érdekek érvényesülésének előmozdításáról és a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosításáról szóló 169. cikkére,
- tekintettel a postai szolgáltatásokról szóló, a 2002/39/EK és a 2008/6/EK irányelvvel módosított 97/67/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvre,
- tekintettel a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem egyes jogi vonatkozásairól szóló, 2000. június 8-i 2000/31/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvre,

- tekintettel a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvre,
- tekintettel a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletre,
- tekintettel a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvre,
- tekintettel az „Integrált uniós csomagkézbesítési piac az e-kereskedelem bővülése érdekében” című, 2012. november 29-i bizottsági zöld könyvre (COM(2012)0698),
- tekintettel „Az elektronikus kereskedelemre vonatkozó cselekvési terv (2012–2015) – 2013. évi helyzetjelentés” című, 2013. április 23-i bizottsági szolgálati munkadokumentumra (SWD(2013)0153),
- tekintettel az „Egységes keret az elektronikus kereskedelem és az online szolgáltatások digitális egységes piacába vetett bizalom megerősítésére” című, 2012. január 11-i bizottsági közleményre (COM(2011)0942),
- tekintettel „Az európai digitális menetrend – európai növekedés digitális alapokon” című, 2012. december 18-i bizottsági közleményre (COM(2012)0784),
- tekintettel az „Európai digitális menetrend” című, 2010. augusztus 26-i bizottsági közleményre (COM(2010)0245),
- tekintettel „A piacok megfelelő működésének biztosítása a fogyasztók számára – a fogyasztói piacok eredménytáblájának nyolcadik kiadása” című, 2012. december 7-i bizottsági szolgálati munkadokumentumra (SWD(2012)0432),
- tekintettel „Az európai fogyasztóügyi stratégia: a fogyasztói bizalom növelése és a növekedés fellendítése” című, az Európai Parlamenthez, a Tanácshoz, a Gazdasági és Szociális Bizottsághoz és a Régiók Bizottságához intézett, 2012. május 22-i bizottsági közleményre (COM(2012)0225),
- tekintettel „Az európai kisvállalkozói intézkedéscsomag felülvizsgálata” című, 2011. február 23-i bizottsági közleményre (COM(2011)0078),
- tekintettel a „»Vállalkozás 2020« cselekvési terv – A vállalkozói szellem felélénkítése Európában” című, 2013. január 9-i bizottsági közleményre (COM(2012)0795),
- tekintettel a „Kisvállalkozás, nagyvilág – új partnerség, amelynek segítségével a kis- és középvállalkozások megragadhatják a globális lehetőségeket” című, 2011. november 9-i bizottsági közleményre (COM(2011)0702),
- tekintettel a „2013. évi éves növekedési jelentés” című, 2012. november 28-i bizottsági

közleményre (COM(2012)0750),

- tekintettel az „Európa 2020 – Az intelligens, fenntartható és inkluzív növekedés stratégiája” című, 2010. március 3-i bizottsági közleményre (COM(2010)2020),
- tekintettel „Az egységes piaci intézkedéscsomag felé – A magas szinten versenyképes szociális piacgazdaságért – 50 javaslat az együttes munka, vállalkozás és a cserekapcsolatok javítása érdekében” című, az Európai Parlamenthez, a Tanácshoz, a Gazdasági és Szociális Bizottsághoz és a Régiók Bizottságához intézett 2010. november 11-i bizottsági közleményre (COM(2010)0608),
- tekintettel „A második egységes piaci intézkedéscsomag” című, az Európai Parlamenthez, a Tanácshoz, a Gazdasági és Szociális Bizottsághoz és a Régiók Bizottságához intézett 2012. október 3-i bizottsági közleményre (COM(2012)0573),
- tekintettel az „Egységes piaci intézkedéscsomag – Tizenkét mozgatórugó a növekedés serkentéséhez és a bizalom növeléséhez” című, az Európai Parlamenthez, a Tanácshoz, a Gazdasági és Szociális Bizottsághoz és a Régiók Bizottságához intézett, 2011. április 13-i bizottsági közleményre (COM(2011)0206),
- tekintettel az „Útiterv az egységes európai közlekedési térség megvalósításához” című, 2011. március 28-i bizottsági fehér könyvre (COM(2011)0144),
- tekintettel „Az Európai Unió teherszállítási stratégiája: az európai teherszállítás hatékonyságának, integrációjának és fenntarthatóságának fokozása” című, 2007. október 18-i bizottsági közleményre (COM(2007)0606),
- tekintettel a digitalizált egységes piacról és az egységes piac irányításáról szóló, 2012. május 31-i tanácsi következtetésekre,
- tekintettel a digitális egységes piac megvalósításáról szóló, 2013. július 4-i állásfoglalására¹,
- tekintettel a digitális egységes piac megvalósításáról szóló, 2013. július 4-i állásfoglalására²,
- tekintettel az e-kereskedelmi belső piac kialakításáról szóló, 2010. szeptember 21-i állásfoglalására³,
- tekintettel az európaiakat szolgáló egységes piacról⁴, a vállalkozásokat és a növekedést szolgáló egységes piacról⁵ és az egységes piacon belüli irányításról és partnerségről⁶ szóló 2011. április 6-i állásfoglalásaira,

¹Elfogadott szövegek, P7_TA(2013)0327.

² Elfogadott szövegek, P7_TA(2012)0468.

³ Elfogadott szövegek, P7_TA(2010)0320.

⁴ Elfogadott szövegek, P7_TA(2011)0145.

⁵ Elfogadott szövegek, P7_TA(2011)0146.

⁶ Elfogadott szövegek, P7_TA(2011)0144.

- tekintettel az európai fogyasztóügyi politika új ütemtervéről szóló, 2013. június 11-i állásfoglalására¹,
 - tekintettel eljárási szabályzata 48. cikkére,
 - tekintettel a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság jelentésére és a Foglalkoztatási és Szociális Bizottság, valamint a Közlekedési és Idegenforgalmi Bizottság véleményére (A7-0024/2014),
- A. mivel az elektronikus kereskedelem értékesítési csatornája hatalmas lehetőségeket rejt magában a gazdasági és pénzügyi válság leküzdése, az egységes piac megerősítése és az Európai Unió egészén belüli gazdasági növekedés és munkahelyteremtés tekintetében; mivel az elektronikus kereskedelemről és az online szolgáltatásokról szóló 2012. januári bizottsági közlemény az online vásárolt áruk kézbesítését – amelynek fontosságát a Tanács és a Parlament is hangsúlyozta – az elektronikus kereskedelem 2015-ig való fellendítésére irányuló öt legfőbb prioritás egyikeként jelöli meg;
- B. mivel az e-kereskedelem uniós piaca 2012-ben több mint 20%-kal bővült; mivel az előrejelzések szerint a határokon átnyúló e-kereskedelem a négyszeresére fog nőni; mivel a csomagkézbesítési piac az új szolgáltatók piacra lépésének, az innováció ösztönzésének és az újfajta szolgáltatások megjelenésének köszönhetően radikális átalakuláson megy keresztül;
- C. mivel a hatékony és megbízható kézbesítési szolgáltatások a valódi és hatékony egységes digitális piac alappilléret jelentik, hiszen jelentős hatást gyakorolnak az e-kereskedelem támogatására és az eladók és a vásárlók közötti bizalom kiépítésére;
- D. mivel a határokon átnyúló kézbesítés a kiskereskedők 57%-a szerint akadályt jelent, a fogyasztók közül pedig minden második aggodalmát fejezi ki a határokon átnyúló kézbesítésekkel kapcsolatban; mivel az online vásárlás kapcsán a fogyasztók két legfőbb aggálya a kézbesítéshez (többek között a termékek visszaküldéséhez) és a magas kézbesítési költségekhez kapcsolódik, amelyek hozzájárulnak a határokon átnyúló e-kereskedelemben vetett fogyasztói bizalom alacsony szintjéhez;
- E. mivel e helyzet kezeléséhez alapvető fontosságú a fogyasztók kézbesítési szolgáltatók és szolgáltatások, illetve piac iránti bizalmának megerősítése, valamint a jogaikkal és kötelességeikkel kapcsolatos ismereteinek növelése azáltal, hogy több információt, jobb érthetőséget és nagyobb átláthatóságot biztosítanak számukra a kézbesítési feltételek tekintetében;
- F. mivel az Unió egészében üzleti lehetőségeket kereső kkv-k magasabb költségekkel, bonyolultabb ügyintézással és az átláthatóság hiányával szembesülnek a határokon átnyúló kézbesítés tekintetében; mivel a határokon átnyúló kézbesítés költségei háromszor vagy akár ötször magasabbak a belföldi áraknál; mivel a hatékony, egyszerű és megfizethető kézbesítési rendszerek jelentős mértékben befolyásolják a kis- és középvállalkozások üzleti modelljének fenntarthatóságát, és különösen vásárlóik kiszolgálására való képességüket;

¹ Elfogadott szövegek, P7_TA(2013)0239.

Integrált európai kézbesítési szolgáltatások: az egységes digitális piac egyik pillére

1. hangsúlyozza, hogy a hozzáférhető, megfizethető, hatékony és magas színvonalú kézbesítési szolgáltatások alapvető elemei az online árukereskedelemnek és azokat a szabad és tisztességes verseny révén elő kell mozdítani; megjegyzi azonban, hogy számos fogyasztó nem hajlandó online vásárolni, különösen, ha határokon átnyúló vásárlásról van szó, mivel kétségeik vannak a rendelkezésre álló kézbesítési módok, a kézbesítés, a kézbesítési költségek vagy a megbízhatóság kapcsán;
2. üdvözli a Bizottság által annak érdekében készített zöld könyvet, hogy azonosítsa az európai kézbesítési piac esetleges hiányosságait, és felszólítja a Bizottságot, hogy tegyen megfelelő lépéseket e problémák oly módon való kezelésére, hogy annak köszönhetően a vállalkozások és a fogyasztók teljes mértékben részesüljenek az egységes digitális piac kínálta lehetőségekből; hangsúlyozza, hogy valamennyi javasolt fellépésnek figyelembe kell vennie a kézbesítési folyamat fenntarthatóságát és törekednie kell a környezeti lábnyom minimalizálására;
3. megállapítja, hogy egyes tagállamokban a kézbesítési szolgáltatók közötti verseny a határokon átnyúló kereskedelem szempontjából hiányosságokat mutat, és sajnálja a díjszabási feltételekkel és az érintett szolgáltatások teljesítményével kapcsolatos átláthatóság hiányát; úgy véli, hogy a kézbesítési szolgáltatók mindegyikének ajánlatait bemutató eszközöket kell kialakítani európai szinten;

A fogyasztói érdekek a kézbesítési folyamat középpontjában

4. hangsúlyozza, hogy növelni kell a fogyasztók kézbesítési folyamat iránti bizalmát; véleménye szerint a fogyasztók számára elsősorban fontos az elérhető kézbesítési lehetőségekkel, árakkal és feltételekkel kapcsolatos nagyobb átláthatóság és az összehasonlítást lehetővé tévő jobb tájékoztatás, különös tekintettel a fogyasztói megrendelések szállítási feltételeire és a késedelmesen megérkező vagy visszaérkező, sérült vagy elvesztett áruk esetén követendő eljárásokra;
5. hangsúlyozza, hogy támogatni kell azokat az intézkedéseket, amelyek célja a fogyasztó vásárlás időpontjában való választási lehetőségének biztosítása; megjegyzi, hogy jelentős szakadék van a fogyasztók elvárásai és az olyan kényelmes, innovatív szolgáltatások elérhetősége között, mint az összekötő pontok vagy csomagelosztó állomások, a csomagfelvevő automaták, a bármely napszakban elérhető szolgáltatások, a nyomkövetési megoldások, a felhasználóbarát kézbesítési helyek és időpontok vagy a visszaküldésre vonatkozó egyszerű eljárások;
6. hangsúlyozza a kézbesítési szolgáltatások megbízhatóságának alapvető fontosságát, valamint az olyan hatékony rendszerek biztosításának elengedhetetlenségét, amelyek garantálják, hogy a csomagok ésszerű időn belül ténylegesen eljussanak rendeltetési helyükre;
7. rámutat arra, hogy a fogyasztók elégedetlenségének egyik legfőbb oka a határokon átnyúló kézbesítés, illetve a távoli területekre vagy legkülső régiókba történő kézbesítés

magas költsége; hangsúlyozza, hogy a fogyasztók és az eladók – köztük a kkv-k – rendelkezésére álló megfizethetőbb kézbesítési lehetőségek elengedhetetlenek a távértékesítések és a távollévők közötti vásárlások számának növeléséhez és ahhoz, hogy valódi egységes piacról lehessen beszélni;

8. hangsúlyozza, hogy javítani kell az egyetemes csomagkézbesítési szolgáltatás földrajzi lefedettségét és elérhetőségét a vidéki és a távoli területeken;
9. úgy véli, hogy a csomagkézbesítés integrált belső piacának létrehozásához fontos egy olyan stabil és koherens szociális dimenzió, amelynek értelmében a kézbesítési szolgáltatásoknak eleget kell tenniük a munkajogoknak, a foglalkoztatási és javadalmazási feltételeknek, valamint a szociális és környezetvédelmi normáknak; e tekintetben megjegyzi, hogy a be nem jelentett foglalkoztatás és a visszaélések veszélyeztetik az ágazatot, és hogy a minőségi kézbesítési szolgáltatások megvalósításához fontos a felelős és minőségi foglalkoztatás, valamint a személyzet folyamatos és megfelelő képzése; hangsúlyozza, hogy a fogyasztói igények és elvárások maradéktalan kielégítéséhez, valamint ahhoz, hogy a vállalkozások az igényeknek és a várakozásoknak teljes mértékben megfelelő, jobb termékeket kínálhassanak a fogyasztók számára, kulcsfontosságú a szociális dimenzió fenntartása és egyidejűleg a kézbesítési piac fejlődését és technológiai újításokhoz való igazodását lehetővé tévő kellő rugalmasság biztosítása;
10. felhívja a figyelmet a fogyasztói bizalomhoz szükséges jobbiztonság fontosságára; ezzel összefüggésben hangsúlyozza, hogy fontos a fogyasztók megfelelő tájékoztatása az alkalmazandó jogszabályokról;
11. úgy véli, hogy a határokon átnyúló online kereskedelem fejlődése a fogyasztói bizalomtól is függ, és hogy a nemzeti problémamegoldó központokat összekötő – a SOLVIT-hoz hasonló – európai hálózat, illetve a csalárd gyakorlatokat alkalmazó weboldalokról a fogyasztókat figyelmeztető – a RAPEX-hez hasonló – rendszer kialakítása hozzájárulhat a fogyasztók bizalmának megerősítéséhez;
12. megjegyzi, hogy egyre több felhasználó használ összehasonlító weboldalakat, hogy összevesse egymással az árakat, illetve a termékek kézbesítésének és a csomagkézbesítő vállalatok által nyújtott szolgáltatásoknak a jellemzőit és feltételeit, különösen az e-kereskedelem esetében; felhívja a Bizottságot, hogy az átláthatóság, a pártatlanság, a minőség a tájékoztatás és a felhasználóbarát működés alapelveire építve fogadjon el uniós irányelveket az összehasonlító weboldalakra vonatkozó minimumkövetelményekről;
13. felhívja a Bizottságot, hogy az ágazattal és a fogyasztói szervezetekkel együttműködve dolgozzon ki közös minőségi mutatókat a kézbesítési szolgáltatásokra vonatkozóan, amelyek lehetővé teszik a fogyasztók számára, hogy a különböző ajánlatokat pontosabban összehasonlíthassák egymással;

Egyenlő versenyfeltételek biztosítása a kkv-k számára

14. kiemeli a kkv-k alapvető szerepét a növekedés és az innováció előmozdításában és a munkahelyteremtésben, különös tekintettel a fiatalok foglalkoztatására; hangsúlyozza, hogy a kézbesítési szolgáltatások rendkívül fontosak az európai kkv-k számára, valamint

hogy a különböző kézbesítési lehetőségeket és logisztikai támogatást megfizethető áron biztosító, integrált és versenyképes kézbesítési piac előfeltétele annak, hogy új piacokon lehessen megjelenni és az Unión belül több fogyasztót lehessen elérni; hangsúlyozza a kkv-k számára a csomagmennyiségek egyesítésének lehetőségeire, valamint a kézbesítés utolsó szakaszának költségeit csökkentő innovatív kézbesítési és átvételi megoldásokra vonatkozóan nyújtott tájékoztatás javításának fontosságát;

15. hangsúlyozza, hogy a határokon átnyúló e-kereskedelemmel összefüggésben a vállalkozásoknak, és elsősorban a kkv-k-nak képesnek kell lenniük egyszerűbb, gyorsabb, megfizethetőbb, átláthatóbb, megbízhatóbb és hatékonyabb szállítási szolgáltatásokkal kielégíteniük a fogyasztók igényeit és elvárásait; hangsúlyozza, hogy a fogyasztók elvárásainak nem megfelelő kézbesítési megoldások közvetlen hatást gyakorolnak a vállalkozások márkanévére, hírnevére és versenyképességére;
16. megállapítja, hogy a kkv-k korlátozott mértékben fejlesztik határokon átnyúlóan az elektronikus kereskedelmet; ösztönzi a kkv-k közötti, valamint képviselői szervezeteiken keresztül együttműködést – nevezetesen közös internetes platformok bevezetése révén – egy előnyösebb kézbesítési díj elérése érdekében, valamint ösztönzi szolgáltatásaik minőségének javítását;
17. aggodalmát fejezi ki azon hátrányok kapcsán, amelyekkel a kkv-k kis méretük miatt szembesülnek; hangsúlyozza, hogy a kkv-k-nak jelenleg magasabb költségekkel, a szétaprózódott európai piac miatt bonyolult ügyintézésrel, valamint a rendelkezésre álló kézbesítési lehetőségeket és árakat tekintve az információk hiányával kell szembenéznük;

Innovatív és interoperábilis megoldások felé egy valódi európai kézbesítési piac érdekében

18. tudomásul veszi az európai postai ágazat egymás között kevésbé átjárható nemzeti hálózatokra való széttagozottságát, valamint a közúti, vasúti és vízi közlekedés integrációjának hiányát; üdvözli a kézbesítési piac szereplői által már megtett lépéseket, amelyek célja olyan, az online kiskereskedők és a fogyasztók igényeihez jobban igazodó megoldások bevezetése, mint a rugalmasabb kézbesítési vagy visszaküldési lehetőségek; felhívja a Bizottságot, hogy továbbra is javasoljon intézkedéseket, ösztönözve az ágazatot, hogy javítsa az interoperabilitást, valamint gyorsítsa a költségek csökkentésére, a kézbesítési szolgáltatások méretgazdaságosságának növelésére, a kisebb kereskedők számára nyújtott mennyiségi árengedmények céljából több kis volumenű szállítmány összevonásának előmozdítására, a kézbesítési szolgáltatások elérhetőségének és minőségének javítására, továbbá a fogyasztók és a vállalkozások számára egyaránt megfizethető és rugalmas szállítási díjak biztosítására irányuló egyszerűsített csomagkezelési és csomagbegyűjtési folyamatok bevezetését;
19. véleménye szerint e tekintetben különös jelentőségű a határokon átnyúló, interoperábilis nyomonkövetési rendszerekkel kapcsolatos, ágazaton belüli együttműködés; ösztönzi a Bizottságot, hogy az integrált nyomonkövetési rendszerek fejlesztése, valamint az elektronikus kereskedelemre alkalmazott integrált logisztikai szolgáltatások minőségének, megbízhatóságának és fenntarthatóságának előmozdítása érdekében aknázza ki jobban az európai szabványok kialakításában rejlő lehetőségeket;

20. hangsúlyozza, hogy az egyszerűbb begyűjtési és visszaküldési megoldások már most is jelentősen befolyásolják az e-kereskedelem fejlődését, a jövőben pedig az árak csökkenéséhez és a vásárlói elégedettség növeléséhez vezethetnek, különösen a határokon átnyúló ügyletek tekintetében; a fogyasztói panaszokat kezelő ügyfélszolgálati központok interoperabilitásának növelése érdekében ösztönzi az együttműködés folytatását;
21. felhívja a Bizottságot, hogy a kézbesítési szolgáltatók között hozzon létre olyan együttműködési és információcsere-platformokat, amelyek révén – az uniós versenyjog tiszteletben tartása mellett – azonnal csökkenthetők az Unió kézbesítési piacát az innováció, a rugalmasság, a készletgazdálkodás, a szállítás, az átvétel és a csomagok visszaküldése tekintetében jellemző különbségek, és amelyek révén meg lehet vitatni az infrastruktúrák futárszolgálatok és a postai szolgáltatások általi közös használatának kölcsönös előnyökkel járó lehetőségét;
22. felhívja a Bizottságot, hogy a vállalkozásokkal együtt továbbra is törekedjen a címzésre és a címkézésre vonatkozó európai szabványok, valamint az e-kereskedelem-barát postaládaszabványok elfogadására;
23. felhívja a Bizottságot, hogy vizsgálja meg egy páneurópai e-kereskedelmi megbízhatósági jelzés létrehozásának lehetőségét, valamint értékelje, hogy egy ilyen megbízhatósági jelzés elősegíthetné-e az integrált kézbesítési szolgáltatások minőségének és megbízhatóságának biztosítását és ezáltal a határokon átnyúló e-kereskedelemben vetett fogyasztói bizalom növelését, valamint ösztönözhetné-e az online kereskedőket és a csomagszállító vállalkozásokat a fogyasztók és a vállalkozások számára nyújtott átláthatóság és jogbiztonság javítására, illetve növelhetné-e a vállalkozások – különösen a kkv-k – versenyelőnyét, hozzájárulva ezzel a stabil gazdasági növekedéshez és a munkahelyteremtéshez; hangsúlyozza, hogy a megbízhatósági jelzés eredményességének biztosítása érdekében e jelzésnek a fogyasztóvédelemre és a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó minimumszabványokon és átlátható rendelkezéseken, valamint a panaszkezelési és vitarendezési eljárásokra vonatkozó követelményeken kell alapulnia;
24. hangsúlyozza, hogy az egyének személyes adatainak védelme és általában véve az adatvédelem kiemelkedő fontosságú, valamint hogy minden új intézkedést az európai uniós adatvédelmi jogszabályok és különösen a 95/46/EK irányelv szerint kell meghozni;

A piaci fejlemények nyomon követése és a szabályozási felügyelet javítása

25. elismeri a csomagkézbesítési piac dinamikus jellegét, amely piacon rövid időn belül jelennek meg új szolgáltatások és szolgáltatók; megjegyzi, hogy a verseny szempontjából várhatóan az online kiskereskedők és a fogyasztók igényeit kielégítő innovatív megoldások válnak a legfontosabb megkülönböztető tényezővé; megítélése szerint a csomagkézbesítési piac dinamikájára gyakorolt hátrányos hatás elkerülése érdekében előzetesen gondosan meg kell vizsgálni minden jogalkotási intézkedést, hogy a túlszabályozás ne akadályozza a piacot; felhívja a Bizottságot, hogy szorosan kövesse nyomon a piaci fejleményeket azon területek azonosítása érdekében, ahol a lehetséges piaci hiányosságok miatt a jövőben további fellépésre lehet szükség; hangsúlyozza ezzel összefüggésben, hogy a piac nyomon követése során nemcsak a hagyományos postai szolgáltatókat, hanem más típusú kézbesítési szolgáltatókat is figyelembe kell venni;
26. kiemeli, hogy már létezik megfelelő szabályozási keret, és felszólítja a tagállamokat és a

Bizottságot, hogy biztosítsák a meglévő szabályozási keret teljes körű átültetését, végrehajtását és érvényesítését, különös tekintettel a postai szolgáltatásokról szóló irányelvre, az uniós versenyjogra, az alternatív vitarendezésről szóló irányelvre és a fogyasztók jogairól szóló irányelvre, különösen ami a távollevők között kötött szerződések formai követelményeit illeti;

27. kiemeli, hogy a jogi keret hatékony végrehajtása a postai szolgáltatók jogi kötelezettségeinek a nemzeti szabályozók általi felügyeletétől is függ, különösen a 97/67/EK irányelv szerinti egyetemes szolgáltatási kötelezettséget illetően;
28. rámutat, hogy a bonyolult héaszabályok jelentős akadályt jelentenek a határokon átnyúló kereskedelmet folytató kisvállalkozások számára; felhívja a Bizottságot, hogy a lehető leghamarabb nyújtsa be az egységes héabevallás bevezetésére irányuló, ígért javaslatát;
29. hangsúlyozza, hogy a vállalkozások és a fogyasztók közötti szerződésekre vonatkozó, választható európai szerződési jog érezhető egyszerűsítéssel járna, és több kkv-t ösztönözne a nemzetközi csomagküldésre; felhívja a tagállamokat, hogy konstruktív módon mozdítsák előre az európai adásvételi jogról szóló, folyamatban lévő tárgyalásokat;
30. utasítja elnökét, hogy továbbítsa ezt az állásfoglalást a Tanácsnak és a Bizottságnak.

INDOKOLÁS

A kézbesítés jelentősége az európai e-kereskedelem bővülése tekintetében

Az internetes gazdaság és különösen az e-kereskedelem gazdasági jelentősége széles körben elismert. 2012-ben az Unió elektronikus kiskereskedelmi piaca kb. 20%-kal, mintegy 250 milliárd euróra nőtt. 2013 és 2016 között az európai régió egészét tekintve az e-kereskedelem évi 10%-ot meghaladó bővülésére számítanak. Az e-kereskedelmi piacok ugyanakkor jelentős eltéréseket mutatnak az Unión belül: míg például az Egyesült Királyságban 2012-ben az internethasználók több mint 80%-a vásárolt online, ez az arány Romániában mindössze 11% volt. Ezzel egyidejűleg a határokon átnyúló e-kereskedelem – folyamatos növekedése ellenére – csaknem az Unió egészében még mindig jócskán elmarad a belföldi értékesítésektől. A számadatok arra engednek következtetni, hogy hatalmas lehetőségek vannak az Unión belüli e-kereskedelem növekedésére, és a határokon átnyúló e-kereskedelem várhatóan a népszerűsítésére bővül.

Ez a potenciál azonban csak akkor aknázható ki, ha a kézbesítési szolgáltatások megfelelnek az online vásárlók és kiskereskedők igényeinek, és nem válnak az említettek gátjává. Az Európa-szerte elérhető, megfizethető és jó minőségű kézbesítési szolgáltatások az e-kereskedelemben rejlő lehetőségek teljes körű kiaknázásának elengedhetetlen előfeltételét jelentik.

A legfrissebb vizsgálatok szerint az online vásárlásoktól való tartózkodás egyik legfőbb okát a kézbesítési szolgáltatásokkal kapcsolatos problémák jelentik, és a fogyasztók csaknem fele a kézbesítés lehetséges elmaradásával, a sérült áruval vagy a visszaküldési lehetőség bizonytalanságával kapcsolatos aggodalmakat jelölte meg az e-kereskedelemtől való tartózkodásának okaként. A megszakított online vásárlási műveletek csaknem 70%-a mögött a kézbesítéssel kapcsolatos problémák (például a vártnál magasabb kézbesítési költségek vagy hosszú kézbesítési idők) állnak. A kkv-k is elégedetlenségüknek adnak hangot az átláthatóság hiánya, a kézbesítési szolgáltatások minősége és a határokon átnyúló kézbesítés magas költségei kapcsán, amelyeket az egységes digitális piacon belüli fejlődésük jelentős akadályának tekintenek.

A jelentés elismeri, hogy az európai csomagkézbesítési piac gyors változásokon megy keresztül, és e folyamatot új szolgáltatások megjelenése és új szereplők piacra lépése jellemzi. A felmérések szerint azonban továbbra is jelentős akadályok tapasztalhatók, amelyek fékezhetik az európai e-kereskedelem növekedési potenciálját. Az előadó ezért arra sürgeti a tagállamokat és a Bizottságot, hogy kezeljék kiemelt kérdésként valamennyi jelentős akadály felszámolását egy olyan integrált csomagkézbesítési piac létrejötte érdekében, amelyre az egységes digitális piac kiépítésének alappilléreként kell tekinteni.

A fogyasztói érdekek a kézbesítési folyamat középpontjában

Itt az ideje, hogy a fogyasztókat helyezzük a kézbesítési folyamat középpontjába, és áthidaljuk a fogyasztók elvárásai és a tényleges helyzet közötti szakadékot. Elérkezett az idő, hogy lépéseket tegyünk az átláthatóság fokozása, a minőség javítása, a megfizethetőség előmozdítása és a rendelkezésre állás fokozása felé.

A fogyasztók nagyobb átláthatóságot és jobb tájékoztatást várnak el az elérhető kézbesítési

lehetőségekkel és a kézbesítési folyamat feltételeivel kapcsolatban, ideértve a megrendelések kiszállítását és azt is, hogy mit kell tenniük a késedelmesen megérkező, sérült vagy elveszett csomagok esetében. Emellett fokozott átláthatóságra és összehasonlíthatóságra van szükség az árképzés és a különböző piaci szolgáltatók tekintetében. Másrészt a fogyasztók elvárják, hogy a vásárlás alkalmával választhassanak a különböző szállítási lehetőségek közül (például dönthessenek a csomag kézbesítésének helyéről és időpontjáról). A fogyasztóknak igen gyakran nincs beleszólásuk e kérdésbe, ami csak növeli a csalódottságukat.

A fogyasztók a megbízhatóság, a gyorsaság és a kényelem szempontjából jobb minőségű szolgáltatásokat várnak. A csomagoknak ésszerű időn belül ténylegesen el kell érniük a rendeltetési helyet annak érdekében, hogy az online vásárlás vonzóvá és biztonságossá váljon a fogyasztók számára. Már jelenleg is rendelkezésre állnak innovatív és kényelmes megoldások, beleértve a visszaküldésre vonatkozó egyszerű eljárásokat, a nyomkövetési rendszereket vagy a csomagok kézbesítési szolgáltatóktól való begyűjtését megkönnyítő összekötő pontok/csomagelosztó állomások rendelkezésre állását is. E megoldások széles körben való alkalmazásának biztosítása nemcsak a fogyasztói igényeket elégítené ki, hanem a költségek csökkentése és az alacsonyabb árak irányába tett kulcsfontosságú lépés is lenne egyszerre.

Továbbra is a kézbesítés – különösen a határokon átnyúló kézbesítés – magas költségei jelentik a fogyasztók online vásárlással való elégedetlenségének egyik legfőbb okát, és e költségeket a határokon átnyúló e-kereskedelem alapvető akadályának tekintik.

Végül a felmérések egyértelműen azt mutatják, hogy a különböző uniós tagállamok és az ugyanazon tagállamon belüli régiók között jelentős különbségek vannak a kézbesítési szolgáltatások elérhetősége tekintetében a nehezebben megközelíthető, távoli területeken élő fogyasztók hátrányára. Ez az egyensúlyhiány veszélyezteti az e-kereskedelem esetleges pozitív társadalmi hatásait, hiszen e kereskedelem olyan személyek számára is az áruk és szolgáltatások széles választékához kínál hozzáférést, akik egyébként nem részesülnek azonos mértékben az egységes piac előnyeiből.

Egyenlő versenyfeltételek biztosítása a kkv-k számára

A kis- és középvállalkozások jelentik az Unió gazdaságának alapját. Ha Európa fel kívánja szabadítani az egységes digitális piacban rejlő növekedési potenciált, elengedhetetlen a megfelelő keretfeltételek kialakítása, amelyekkel ösztönözhető a kkv-k Európa egész területén való növekedése és terjeszkedése. A kkv-k különösen függenek attól, hogy mennyiben érhetőek el a logisztikai ágazat által kínált alacsony költségű és kényelmes megoldások a fogyasztók elvárásainak kielégítésére. A kézbesítési szolgáltatások minősége közvetlen hatást gyakorol a vállalkozások jó hírére és sikerességére az online világban. A kkv-k e tekintetben különösen hátrányos helyzetben vannak, mivel nincsenek abban az alkupozícióban, hogy jelentős kedvezményeket szerezhessenek a kézbesítési szolgáltatóktól, és nem rendelkeznek a saját logisztikai hálózatba történő beruházáshoz szükséges kapacitásokkal sem.

Ezen túlmenően a kkv-k ügyfélorientált kézbesítési szolgáltatások nyújtására való képessége attól függ, hogy hol működnek, és hol értékesítik a termékeiket. Szembetűnő különbségek mutatkoznak a belföldi és a határokon átnyúló szolgáltatások között számos prémiumszolgáltatás – például nyomon követés, összekötő pontok és csomagelosztó állomások, elektronikus értesítések vagy a kézbesítéshez kapcsolódó biztosítás – tekintetében,

amelyeket kizárólag a hazai piacon (és olykor nem is az ország egész területén) biztosítanak. A határokon átnyúló kézbesítés költségei gyakran háromszor vagy akár ötször is magasabbak a belföldi kézbesítés árainál, de az egyszerre nagyobb mennyiséget rendelő ügyfelek jelentős árengedményt kapnak, míg a kiskereskedők általában jóval magasabb kézbesítési díjakat fizetnek, ami visszatartja őket az e-kereskedelemben való részvételtől.

Az előadó hangsúlyozza, hogy biztosítani kell, hogy a kkv-k az e-kereskedelemben részt vevő nagyobb szereplőkre vonatkozóhoz hasonló feltételek mellett vehessenek részt az egységes digitális piaci versenyben. Ehhez elengedhetetlen a határokon átnyúló szállításhoz kapcsolódó magasabb költségek és a folyamatot kísérő bonyolult ügyintézés által előidézett kihívások kezelése; e bonyolult ügyintézés többek között a címkézésre, az irányítószámokra, a vonalkódokra vagy a címformátumokra vonatkozó szabványosított eljárások és az átláthatóság hiányából fakadnak a jelenlegi kézbesítési piacon, ahol a kisebb szereplőknek egyre nehezebb tájékozódniuk a rendelkezésre álló különböző logisztikai megoldásokról.

Innovatív, interoperábilis megoldások felé egy valódi európai kézbesítési piac érdekében

Az előadó véleménye szerint a fogyasztók és a vállalkozások igényeinek kielégítése érdekében alapvető fontosságú az interoperábilis és költséghatékony megoldások fejlesztésének ösztönzése. Arra kell ösztönözni a logisztikai és kézbesítési szolgáltatókat, hogy gyorsítsák fel a meglévő innovatív megoldások bevezetését és az újabb megoldások kifejlesztését. A versenypolitika elveinek tiszteletben tartása mellett a Bizottságnak arra kell ösztönöznie az ágazat szereplőit, hogy egymással együttműködve hozzák létre azon intézkedések jegyzékét, amelyek előmozdítják a költségek csökkentéséhez és a minőség javításához hozzájáruló, egyszerűsített és hatékonyabb folyamatokon alapuló, valóban integrált európai kézbesítési piac kialakítását. Az intézkedések e jegyzékének a következő szempontokra kell kiterjednie:

- nyomon követés: a határokon átnyúló integrált nyomonkövetési rendszerekre vonatkozó ágazati együttműködés elősegítése;
- egyszerű begyűjtési és visszaküldési megoldások, különösen a határokon átnyúló ügyletek tekintetében;
- címkézés;
- a fogyasztói panaszokat kezelő ügyfélszolgálati központok interoperabilitása;
- információs platform az elérhető kézbesítési szolgáltatásokról annak érdekében, hogy fokozódjon az átláthatóság a kkv-k és a fogyasztók számára.

Az előadó javaslata szerint emellett a kézbesítési folyamat összetettségének és költségének csökkentése érdekében az Európai Bizottságnak meg kellene vizsgálnia a címkézésre és a címkézésre vonatkozó európai szabványok, valamint az e-kereskedelem-barát közös postaládaszabványok bevezetésének hozzáadott értékét. A jelentéstervezetben a nyomonkövetési intézkedések tekintetében megfogalmazott másik javaslat szerint az átláthatóság és a verseny javítása érdekében a jelenleg működő ár-összehasonlító internetes oldalakra kell építeni, és a „kézbesítési követelményeket” (például a kézbesítési teljesítménnyel kapcsolatos követelményeket, illetve az átlátható és könnyen hozzáférhető

információk nyújtását) fel kell venni a megbízhatósági jelzések meglévő európai rendszereibe.

A piaci fejlemények nyomon követése és a szabályozási felügyelet javítása

Az e-kereskedelem növekedésével a csomagkézbesítési piac radikális átalakuláson megy keresztül, amelynek keretében az általános verseny fokozódása mellett új szolgáltatók lépnek a piacra és újfajta szolgáltatások jelennek meg. A verseny szempontjából várhatóan az online kiskereskedők és fogyasztók igényeit kielégítő innovatív megoldások válnak a legfontosabb megkülönböztető tényezővé. E dinamikus környezetben valamennyi jogalkotási fellépés során a legnagyobb gonddal kell eljárni. Az előadó véleménye szerint ezért – az ágazat által vezérelt megoldások kifejlesztésének támogatásán felül – e szakaszban két további intézkedésre kell hangsúlyt helyezni: (1) végre kell hajtani a hatályos szabályozási keretet és (2) javítani kell a piaci nyomon követést a piaci hiányosságok azon eseteinek azonosítása érdekében, amelyek tekintetében további fellépésre lehet szükség.

Egyértelműen további információkra van szükség, és a piaci nyomon követésnek a belföldi piacon túllépve ki kell terjednie a határokon átnyúló dimenzióra is, és a hagyományos postai szolgáltatókon kívül az új szolgáltatókat is figyelembe kell vennie.

Ezzel összefüggésben az előadó hangsúlyozza annak fontosságát, hogy azonosítsák a piacra lépés strukturális akadályait vagy a piaci erőfölénnyel való visszaélés eseteit, függetlenül attól, hogy ez utóbbiakra árképzési stratégiák vagy a versenytársak piacról való kizárását célzó más eszközök révén kerül sor, és hangsúlyozza, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok között megerősített adminisztratív együttműködésre van szükség, különösen a határokon átnyúló kézbesítésekkel kapcsolatban.

A jelentés végül felhívja a tagállamokat és a Bizottságot, hogy biztosítsák a hatályos szabályozási keret teljes körű végrehajtását. Ez vonatkozik különösen a postai szolgáltatásokról szóló irányelvre, az uniós versenyjogra és a fogyasztók jogairól szóló irányelvre.

26.11.2013

VÉLEMÉNY A FOGLALKOZTATÁSI ÉS SZOCIÁLIS BIZOTTSÁG RÉSZÉRŐL

a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság részére

az integrált uniós csomagkézbesítési piacról az e-kereskedelem bővülése érdekében
(2013/2043(INI))

A vélemény előadója: Jutta Steinruck

JAVASLATOK

A Foglalkoztatási és Szociális Bizottság felhívja a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottságot mint illetékes bizottságot, hogy állásfoglalásra irányuló indítványába foglalja bele a következő javaslatokat:

1. hangsúlyozza, hogy ellenőrizni kell az előírt vezetési- és pihenőidők és a jogszabályban megengedett munkaidő betartását, hogy a tevékenységhez kapcsolódó minden feladatot munkaidőként kell elszámolni, valamint hogy ellenőrizni kell az európai munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági követelmények betartását a kézbesítésben részt vevő valamennyi személy vonatkozásában, függetlenül attól, hogy e személyeket milyen jogviszony keretében foglalkoztatják;
2. üdvözli a Bizottság elkötelezettségét az iránt, hogy a fogyasztók és a vállalkozások számára egyszerűbbé tegye határokon átnyúló csomagkézbesítést a kézbesítési folyamat átláthatóságának növelése, a nyomon követési lehetőségek bővítése és az egységes európai csomagkézbesítési piac létrehozására irányuló minőségi követelmények meghatározása révén;
3. tudatában van annak, hogy az elektronikus kereskedelem piaca egy fontos növekvő piac, melyet a csomagkézbesítés működő belső piaca révén Európa-szerte támogatni kell, anélkül hogy ez sértene a tagállami szociális és foglalkoztatási normák érvényesülését, vagy hátrányosan érintené a kkv-eket vagy az induló vállalkozásokat; figyelmeztet arra, hogy az ágazaton belüli verseny fokozódása nem történhet a foglalkoztatási- és munkakörülmények kárára;
4. úgy véli, hogy az átalakulás és alkalmazkodás érdekében tett megfelelő intézkedések egyik kulcsa a kompatibilis információs rendszerek fejlesztése és az alkalmazottak képzése; úgy tekinti, hogy a munkáltatók feladata megismertetni a munkavállalókat az

egyre kiterjedtebb és komplexebb, az online kézbesítés kezelését segítő új technológiákkal; úgy véli, hogy az ideiglenesen foglalkoztatott munkavállalók esetében a munkáltató köteles gondoskodni a megfelelő felkészítéséről és képzéséről;

5. úgy véli, hogy szükség van arra, hogy az ebben az ágazatban foglalkoztatottak megfelelő képzési lehetőségekhez férjenek hozzá, és a kollektív szerződéseknek és/vagy a tagállami jogoknak, illetve gyakorlatnak megfelelő díjazásban részesüljenek; sajnálatát fejezi ki amiatt, hogy a Bizottság zöld könyve nem hivatkozik kellőképp a szociális partnerek ezzel összefüggő fontos szerepére; megállapítja, hogy a gazdasági szabályozást szociális szabályozással kell összekapcsolni, különösen az önfoglalkoztatáson, illetve az ideiglenes és a részmunkaidős foglalkoztatáson alapuló foglalkoztatási modellek tekintetében;
6. hangsúlyozza, hogy a kézbesítő vállalkozások munkájukat rendkívül nagy mértékben kiszervezik; úgy véli, hogy a kiszervezés nem vezethet a vállalkozások részéről a bérezésre vonatkozó követelmények megkerüléséhez, vagy a munka- és foglalkoztatási körülmények be nem tartásához; felhívja ezzel összefüggésben a figyelmet azokra a hosszú távú hatásokra, amelyeket bizonytalan foglalkoztatás a tagállamok jóléti rendszereire gyakorol;
7. bátorítja a szociális partnereket, hogy a csomagkézbesítő szolgáltatói vállalkozások tevékenységével kapcsolatban kössenek kollektív szerződéseket; elvárja a tagállamoktól, hogy fokozottabban ellenőrizzék a csomagkézbesítő szolgáltatókat és alvállalkozóikat a foglalkoztatási- és munkakörülmények tekintetében; hangsúlyozza ezzel összefüggésben az azonos munkahelyen, azonos tapasztalattal és szakértelemmel egyforma ideig munkában állók által végzett munka vonatkozásában az „egyenlő munkáért egyenlő bért” alapelvét;
8. hangsúlyozza az online kereskedelem és az ezzel összefüggő csomagkézbesítő szolgáltatások jelentőségét a kkv-k, az induló vállalkozások és az ezeknél foglalkoztatott munkavállalók számára;
9. hangsúlyozza ezenkívül, hogy a határokon átnyúló online kereskedelem növekedésének lelassulása nem általában a kézbesítés területén jelentkező hiányosságokra vezethető vissza, hanem sokkal inkább a határokon átnyúló online kereskedelemmel összefüggő fogyasztóvédelmi és jogvédelmi kérdésekkel kapcsolatos bizonytalanságok okozzák; kéri ezért a Bizottságot, hogy a fogyasztóvédelem keretein belül tegyen aktív lépéseket a határokon átnyúló kereskedelem további elősegítése érdekében.

A BIZOTTSÁGI ZÁRÓSZAVAZÁS EREDMÉNYE

Az elfogadás dátuma	26.11.2013
A zárószavazás eredménye	+ : 31 - : 4 0 : 0
A zárószavazáson jelen lévő tagok	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
A zárószavazáson jelen lévő póttag(ok)	Georges Bach, Jürgen Creutzmann, Liisa Jaakonsaari, Jelko Kacin, Martin Kastler, Anthea McIntyre, Birgit Sippel, Csaba Sógor
A zárószavazáson jelen lévő póttag(ok) (187. cikk (2) bekezdés)	Maurice Ponga

6.11.2013

VÉLEMÉNY A KÖZLEKEDÉSI ÉS IDEGENFORGALMI BIZOTTSÁG RÉSZÉRŐL

a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság részére

az integrált uniós csomagkézbesítési piacról az e-kereskedelem bővülése érdekében
(2013/2043(INI))

A vélemény előadója: Michel Dantin

JAVASLATOK

A Közlekedési és Idegenforgalmi Bizottság felhívja a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottságot mint illetékes bizottságot, hogy állásfoglalásra irányuló indítványába foglalja bele a következő javaslatokat:

1. hangsúlyozza, hogy az elektronikus kereskedelem – amely sikerének egyik legfontosabb összetevője a kézbesítési szolgáltatások minősége – gyors növekedésben levő és munkahelyeket teremtő ágazat; hangsúlyozza, hogy a kézbesítő vállalatoknak ezért a kézbesítési lehetőségek innovatív fejlesztéseinek kivitelezésére (például csomagbegyűjtő állomások kiépítése közlekedési csomópontoknál, informatikai értesítés), valamint zöld logisztikai láncok optimalizálására és megvalósítására kell törekedniük; úgy véli továbbá, hogy az ágazat folyamatos növekedését nem szabad a szabályozási keret kiterjesztésével korlátok közé szorítani;
2. úgy véli, hogy a határokon átnyúló online kereskedelem fejlődése a fogyasztói bizalomtól is függ, és hogy a nemzeti problémamegoldó központokat összekötő – a SOLVIT-hoz hasonló – európai hálózat, illetve a csalárd gyakorlatokat alkalmazó weblapokról a fogyasztókat figyelmeztető – a RAPEX-hez hasonló – rendszer kialakítása hozzájárulhat a fogyasztók bizalmának megerősítéséhez;
3. megállapítja, hogy az elektronikus kereskedelemmel foglalkozó kkv-k növekedése a határokon átnyúló kereskedelem szempontjából korlátozott; ösztönzi a kkv-k közötti, valamint képviselői szervezeteiken keresztül együttműködést egy előnyösebb kézbesítési díj elérése érdekében, nevezetesen közös internetes platformok bevezetése révén, valamint szolgáltatásaik minőségének javítását;
4. megállapítja, hogy a szállító megbízója az elektronikus kereskedelmet folytató kiskereskedő, akinek felelősséget kell vállalnia a csomagkézbesítési feltételekkel

kapcsolatos tájékoztatásért a felkínált különböző lehetőségek alapján, többek között az árra, az átlagos kézbesítési időre, a kézbesítési garanciákra, illetve a nyomkövethetőségi és visszaküldési lehetőségekre vonatkozóan; felhív e tekintetben a jobb tájékoztatásra és átláthatóságra vonatkozó egységes szabályokra, nevezetesen a fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU irányelv megfelelő végrehajtására és különösen annak a távollevők között kötött szerződésekre vonatkozó záradékára, amely meghatározza az e-kiskereskedők felelősségét;

5. megjegyzi, hogy a fogyasztók szeretik, ha különböző szállítási lehetőségek közül választhatnak, ezért az online kiskereskedőknek különböző lehetőségek kínálására kell törekedniük – a határokon átnyúló értékesítés esetét is beleértve –, továbbá a kézbesítő vállalatoknak és a postai szolgáltatóknak a lehető legszélesebb körű szolgáltatásokra és EU-n belüli díjszabásra kell törekedniük, beleértve a nyomkövethetőségi és visszaküldési lehetőségeket, illetve a különböző lehetséges kézbesítési pontokat;
6. sajnálatosnak tartja az európai postai ágazat egymás között kevésbé átjárható nemzeti hálózatokká való töredezettségét, valamint a közúti, vasúti és vízi közlekedés integrációjának hiányát; kéri a Bizottságot, hogy tegyen kezdeményezést és működjön együtt az ágazattal – adott esetben az ágazat különböző szolgáltatói által végzett munka alapján – a szállítók és az e-kiskereskedők arra való ösztönzése végett, hogy működjenek együtt és fokozzák erőfeszítéseiket az interoperabilitás növelése érdekében, nem utolsósorban a címkézési és nyomkövethetőségi rendszerek terén;
7. felhívja a figyelmet a fogyasztói bizalmat garantáló jogbiztonság fontosságára; ezzel összefüggésben hangsúlyozza, hogy fontos a fogyasztók megfelelő tájékoztatása az alkalmazandó jogszabályokról;
8. megállapítja, hogy egyes tagállamokban a kézbesítési szolgáltatók közötti verseny a határokon átnyúló kereskedelem szempontjából hiányosságokat mutat, és sajnálja a díjszabási feltételekkel és az érintett szolgáltatások teljesítményével kapcsolatosan az átláthatóság hiányát; úgy véli, hogy a kézbesítési szolgáltatók egészének ajánlatait bemutató eszközöket kell kialakítani európai szinten;
9. felszólítja a tagállamokat és a Bizottságot, hogy biztosítsák a fogyasztóvédelemre, a kézbesítési szolgáltatások minőségére, a közösségi versenyjogra és a jogviták alternatív rendezésére vonatkozó meglévő szabályozási keret helyes átültetését és végrehajtását; kulcsfontosságúnak tartja a szabályozó hatóságok szerepét ezen célkitűzések elérésében, ezért hangsúlyozza, hogy e hatóságok számára biztosítani kell a feladataik hatékony ellátásához szükséges pénzügyi, anyagi és humán erőforrásokat;
10. ösztönzi a csomagkézbesítéshez kapcsolódó, európai szinten elismert, a kézbesítési szolgáltatók egész láncolatára kiterjedő és az illetékes hatóságok által kiállított védjegyek és tanúsítványok kialakítását, amelyekkel a vállalkozásokat teljesítményük javítására lehet ösztönözni, beleértve a panaszkezelési és vitarendezési eljárásokat, a szociális körülményeket és a környezeti szempontokat, így ébresztve bizalmat a fogyasztókban a kínált szolgáltatások minősége, megbízhatósága, illetve szociális és környezeti megalapozottsága iránt, és ösztönözve őket, hogy fenntarthatóbb szállítási módszereket válasszanak, mivel ez az előrelépés megalapozott gazdasági növekedéshez és munkahelyteremtéshez vezet; úgy véli, hogy az e-kereskedelmi webhelyek tanúsítása elő

fogja segíteni a fogyasztók elektronikus kereskedelemben, és ezáltal a csomagkezelési folyamatba vetett bizalmának megerősödését;

11. hangsúlyozza az elektronikus úton történő csomagrendelésre vonatkozó közös szabályok és keretek kidolgozásának szükségességét, illetve a fogyasztók jogairól szóló információk gyűjtését és cseréjét lehetővé tevő európai platform létrehozását;
12. sürgeti, hogy az érintett politikák vegyék figyelembe az egyedi szállítványok meredeken növekvő számából eredően az e-kereskedelemmel megvalósuló csomagszállításnak a városi forgalomra és a légköri szennyezésre gyakorolt hatását, aminek nem szabad az Európai Unió szociális és környezeti céljainak ellentmondó fejlesztésekhez vezetnie; felhívja a Bizottságot, hogy tartson megbeszéléseket az érdekelt felekkel a zöld logisztika végrehajtásának szükségességéről, különösen a városi területeken az „utolsó mérföld” kérdésében, figyelembe véve olyan tényezőket, amelyek a környezettel, a szállítási módokkal, a várostervezéssel, a szolgáltatások minőségével és választékával, illetve a versenyszabályokkal kapcsolatosak;
13. úgy véli, hogy a 2008/6/EK irányelvnek a jelenlegi kihívások megválaszolása érdekében történő felülvizsgálatára csak az irányelv alkalmazásáról szóló értékelő jelentés elemzése után és az érdekelt felek által tett erőfeszítések figyelembevételével kerülhet sor; úgy véli, hogy ezen az erős versenynek kitett piacon a szabályozás kiterjesztésére irányuló minden elképzelésnek bizonyítékokon kell alapulnia, és azt kell megvizsgálnia, hogy a további szabályozás milyen mértékben hatna a piaci műveletekre és a piaci növekedésre;
14. felhívja a tagállamokat, hogy lépjenek fel a be nem jelentett munkavégzés ellen és biztosítsák, hogy a csomagkezelési ágazat munkavállalói megfelelő foglalkoztatási körülmények között dolgozzanak, többek között tisztességes és méltányos munkakörülményekkel és bérekkel rendelkezzenek, valamint innovatív és átfogó továbbképzésben és oktatásban részesüljenek, mivel a kézbesítő vállalatok olyan szállítási határidőknek és nyereségnövelési nyomásnak van kitéve, amely bizonytalan foglalkoztatási gyakorlatok követésére és elfogadhatatlan munkakörülmények biztosítására, például túlzott mértékű alvállalkozó és önálló vállalkozó alkalmazására csábíthatja őket; felhívja a tagállamokat, hogy fellépéseik során biztosítsák a szolgáltatók közötti tisztességes versenyt és fokozzák az alvállalkozók ellenőrzését annak érdekében, hogy azok megfeleljenek a foglalkoztatás jogi és kollektív feltételeinek;
15. hangsúlyozza, hogy az egyének személyes adatainak védelme és általában véve az adatvédelem kiemelkedő fontosságú, valamint minden új intézkedést az európai uniós adatvédelmi jog és különösen a 95/46/EK irányelv szerint kell meghozni.

A BIZOTTSÁGI ZÁRÓSZAVAZÁS EREDMÉNYE

Az elfogadás dátuma	5.11.2013
A zárószavazás eredménye	+: 37 -: 0 0: 0
A zárószavazáson jelen lévő tagok	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
A zárószavazáson jelen lévő póttag(ok)	Jean-Jacob Bicep, Michel Dantin, Markus Ferber, Zita Gurmai, Bogdan Kazimierz Marcinkiewicz, Geoffrey Van Orden, Bernadette Vergnaud
A zárószavazáson jelen lévő póttag(ok) (187. cikk (2) bekezdés)	Traian Ungureanu

A BIZOTTSÁGI ZÁRÓSZAVAZÁS EREDMÉNYE

Az elfogadás dátuma	17.12.2013
A zárószavazás eredménye	+ : 33 - : 0 0 : 0
A zárószavazáson jelen lévő tagok	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
A zárószavazáson jelen lévő póttag(ok)	Jürgen Creutzmann, Ildikó Gáll-Pelcz, Emma McClarkin, Roberta Metsola, Konstantinos Poupakis, Sylvana Rapti, Olle Schmidt, Jutta Steinruck, Marc Tarabella, Kerstin Westphal
A zárószavazáson jelen lévő póttag(ok) (187. cikk (2) bekezdés)	Małgorzata Handzlik