



PARLAMENT EUROPEJSKI

2009 - 2014

Dokument z posiedzenia

A7-0024/2014

14.1.2014

SPRAWOZDANIE

w sprawie zintegrowanego rynku dostaw paczek w celu wspierania wzrostu handlu elektronicznego w UE
(2013/2043(INI))

Komisja Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów

Sprawozdawca: Pablo Arias Echeverría

SPIS TREŚCI

	Strona
PROJEKT REZOLUCJI PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO	3
UZASADNIENIE	12
OPINIA KOMISJI ZATRUDNIENIA I SPRAW SOCJALNYCH	16
OPINIA KOMISJI TRANSPORTU I TURYSTYKI	19
WYNIK GŁOSOWANIA KOŃCOWEGO W KOMISJI	23

PROJEKT REZOLUCJI PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO

w sprawie zintegrowanego rynku dostaw paczek w celu wspierania wzrostu handlu elektronicznego w UE (2013/2043(INI))

Parlament Europejski,

- uwzględniając art. 3 ust. 3 Traktatu o Unii Europejskiej (TUE), który zobowiązuje Unię do dążenia do społecznej gospodarki rynkowej o wysokiej konkurencyjności zmierzającej do pełnego zatrudnienia i postępu społecznego oraz wysokiego poziomu ochrony i poprawy jakości środowiska naturalnego,
- uwzględniając art. 9 TFUE, który stanowi, że „przy określaniu i realizacji swoich polityk i działań Unia bierze pod uwagę wymogi związane ze wspieraniem wysokiego poziomu zatrudnienia, zapewnianiem odpowiedniej ochrony socjalnej, zwalczaniem wyłączenia społecznego, a także z wysokim poziomem kształcenia, szkolenia oraz ochrony zdrowia ludzkiego”,
- uwzględniając art. 11 TFUE, który stanowi, że „przy ustalaniu i realizacji polityk i działań Unii, w szczególności w celu wspierania zrównoważonego rozwoju, muszą być brane pod uwagę wymogi ochrony środowiska”,
- uwzględniając art. 12 TFUE, który stanowi, że „wymogi ochrony konsumentów są uwzględniane przy określaniu i urzeczywistnianiu innych polityk i działań Unii”,
- uwzględniając art. 14 TFUE oraz protokół nr 26 do niego w sprawie usług świadczonych w interesie ogólnym (gospodarczym),
- uwzględniając art. 26 TFUE, który stanowi, że „rynek wewnętrzny obejmuje obszar bez granic wewnętrznych, w którym jest zapewniony swobodny przepływ towarów, osób, usług i kapitału, zgodnie z postanowieniami Traktatów”,
- uwzględniając art. 49 i 56 TFUE dotyczące swobody przedsiębiorczości i swobody świadczenia usług wewnątrz Unii,
- uwzględniając art. 101 i 102 TFUE dotyczące reguł konkurencji stosowanych wobec przedsiębiorstw,
- uwzględniając art. 169 TFUE dotyczący popierania interesów konsumentów i zapewniania wysokiego poziomu ochrony konsumentów,
- uwzględniając dyrektywę 97/67/WE Parlamentu Europejskiego i Rady zmienioną dyrektywami 2002/39/WE i 2008/6/WE w sprawie usług pocztowych,
- uwzględniając dyrektywę 2000/31/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 8 czerwca 2000 r. w sprawie niektórych aspektów prawnych usług społeczeństwa informacyjnego, w szczególności handlu elektronicznego w ramach rynku wewnętrznego,

- uwzględniając dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE,
- uwzględniając rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE,
- uwzględniając dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającą dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającą dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady,
- uwzględniając zieloną księgę Komisji z dnia 29 listopada 2012 r. na temat zintegrowanego rynku usług dostawy paczek jako impulsu rozwoju handlu elektronicznego w UE (COM(2012)0698),
- uwzględniając dokument roboczy służb Komisji z dnia 23 kwietnia 2013 r. zatytułowany „Plan działania na rzecz e-handlu na lata 2012–2015 – sytuacja w 2013 r.” (SWD(2013)0153),
- uwzględniając komunikat Komisji z dnia 11 stycznia 2012 r. pt. „Spójne ramy na rzecz wzmocnienia zaufania na jednolitym rynku cyfrowym handlu elektronicznego i usług online” (COM(2011)0942),
- uwzględniając komunikat Komisji z dnia 18 grudnia 2012 r. zatytułowany „Europejska agenda cyfrowa – cyfrowe pobudzenie wzrostu w Europie” (COM(2012)0784),
- uwzględniając komunikat Komisji z dnia 26 sierpnia 2010 r. zatytułowany „Europejska agenda cyfrowa” (COM(2010)0245),
- uwzględniając dokument roboczy służb Komisji z dnia 7 grudnia 2012 r. zatytułowany „Tablica wyników dla rynków konsumenckich – funkcjonowanie rynków na rzecz konsumentów – wydanie ósme” (SWD(2012)0432),
- uwzględniając komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego oraz Komitetu Regionów z dnia 22 maja 2012 r. zatytułowany „Europejski program na rzecz konsumentów – Zwiększanie zaufania i pobudzanie wzrostu gospodarczego” (COM(2012)0225),
- uwzględniając komunikat Komisji z dnia 23 lutego 2011 r. zatytułowany „Przegląd programu »Small Business Act« dla Europy” (COM(2011)0078),
- uwzględniając komunikat Komisji z dnia 9 stycznia 2013 r. zatytułowany „Plan działania na rzecz przedsiębiorczości do 2020 r. – Pobudzanie ducha przedsiębiorczości w Europie” (COM(2012)0795),
- uwzględniając komunikat Komisji z dnia 9 listopada 2011 r. zatytułowany „Małe przedsiębiorstwo, wielki świat – nowe partnerstwo na rzecz pomocy MŚP

w wykorzystaniu szans na światowych rynkach” (COM(2011)0702),

- uwzględniając komunikat Komisji z dnia 28 listopada 2012 r. zatytułowany „Roczna analiza wzrostu gospodarczego na 2013 r.” (COM(2012)0750),
- uwzględniając komunikat Komisji z dnia 3 marca 2010 r. zatytułowany „Europa 2020 – strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu” (COM(2010)2020),
- uwzględniając komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego oraz Komitetu Regionów z dnia 11 listopada 2010 r. zatytułowany „W kierunku Aktu o jednolitym rynku – W stronę społecznej gospodarki rynkowej o wysokiej konkurencyjności – 50 propozycji na rzecz wspólnej poprawy rynku pracy, przedsiębiorczości i wymiany” (COM(2010)0608),
- uwzględniając komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego oraz Komitetu Regionów z dnia 3 października 2012 r. zatytułowany „Akt o jednolitym rynku II” (COM(2012)0573),
- uwzględniając komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego oraz Komitetu Regionów z dnia 13 kwietnia 2011 r. zatytułowany „Akt o jednolitym rynku – Dwanaście dźwigni na rzecz pobudzenia wzrostu gospodarczego i wzmocnienia zaufania” (COM(2011)0206),
- uwzględniając białą księgę Komisji z dnia 28 marca 2011 r. zatytułowaną „Plan utworzenia jednolitego europejskiego obszaru transportu” (COM(2011)0144),
- uwzględniając komunikat Komisji z dnia 18 października 2007 r. zatytułowany „Agenda UE w sprawie transportu towarowego: Poprawa wydajności, integracyjności i zrównoważenia transportu towarowego w Europie” (COM(2007)0606),
- uwzględniając konkluzje Rady z dnia 31 maja 2012 r. w sprawie jednolitego rynku cyfrowego i zarządzania w ramach jednolitego rynku,
- uwzględniając swoją rezolucję z dnia 4 lipca 2013 r. w sprawie stworzenia jednolitego rynku cyfrowego¹,
- uwzględniając swoją rezolucję z dnia 11 grudnia 2012 r. w sprawie zakończenia tworzenia jednolitego rynku cyfrowego²,
- uwzględniając swoją rezolucję z dnia 21 września 2010 r. w sprawie ostatecznego utworzenia wewnętrznego rynku handlu elektronicznego³,
- uwzględniając swoje rezolucje z dnia 6 kwietnia 2011 r. w sprawie jednolitego rynku dla Europejczyków⁴, w sprawie jednolitego rynku sprzyjającego przedsiębiorstwom

¹ Teksty przyjęte, P7_TA(2013)0327.

² Teksty przyjęte, P7_TA(2012)0468.

³ Teksty przyjęte, P7_TA(2010)0320.

⁴ Teksty przyjęte, P7_TA(2011)0145.

- i wzrostowi gospodarczemu¹ oraz w sprawie ładu i partnerstwa na jednolitym rynku²,
- uwzględniając swoją rezolucję z dnia 11 czerwca 2013 r. w sprawie nowej strategii na rzecz europejskiej polityki ochrony konsumentów³,
 - uwzględniając art.48 Regulaminu,
 - uwzględniając sprawozdanie Komisji Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów oraz opinie Komisji Zatrudnienia i Spraw Socjalnych oraz Komisji Transportu i Turystyki (A7-0024/2014),
- A. mając na uwadze, że handel elektroniczny uznaje się za kluczowy czynnik przyczyniający się do walki z kryzysem gospodarczym i finansowym, wzmocnienia jednolitego rynku oraz wzrostu gospodarczego i zwiększenia poziomu zatrudnienia w Unii Europejskiej; mając na uwadze, że w komunikacie Komisji ze stycznia 2012 r. w sprawie handlu elektronicznego i usług online dostawę towarów zamówionych w internecie uznano za jeden z pięciu najważniejszych priorytetów, których realizacja pozwoli pobudzić rozwój handlu elektronicznego do 2015 r., i że znaczenie tej kwestii zostało również potwierdzone przez Radę Unii Europejskiej oraz Parlament Europejski;
- B. mając na uwadze, że w 2012 r. na unijnym rynku handlu elektronicznego odnotowano wzrost o ponad 20 %; mając na uwadze, że przewiduje się czterokrotny wzrost transgranicznego handlu elektronicznego; mając na uwadze, że na rynku usług dostawy paczek mają miejsce radykalne przekształcenia, pojawiają się nowi usługodawcy, inwestuje się w innowacje i wprowadza nowe usługi;
- C. mając na uwadze, że skuteczne i niezawodne usługi dostawy stanowią najważniejszy filar rzeczywistego i wydajnego jednolitego rynku cyfrowego, istotnie przyczyniając się do usprawnienia handlu elektronicznego i budowania zaufania pomiędzy sprzedającymi i kupującymi;
- D. mając na uwadze, że 57 % detalistów uważa dostawy transgraniczne za barierę, natomiast jeden na dwóch konsumentów twierdzi, że dostawa przy transakcjach transgranicznych stanowi dla niego powód do obaw; mając na uwadze, że obawy związane z dostawą (w tym z możliwością zwrotu produktów) oraz wysokie koszty dostaw stanowią dwa najważniejsze problemy, o których wspominają konsumenci w kontekście zakupów w internecie, co przyczynia się do niskiego poziomu zaufania konsumentów do transgranicznego handlu elektronicznego;
- E. mając na uwadze, że aby poprawić tę sytuację, konieczne jest wzmocnienie zaufania konsumentów do operatorów i usług dostawy oraz rynku, a także zwiększenie ich wiedzy na temat przysługujących im praw i obowiązków przez zapewnienie większej ilości informacji, lepszego zrozumienia i większej przejrzystości warunków dostawy;
- F. mając na uwadze, że MŚP poszukujące możliwości prowadzenia działalności

¹ Teksty przyjęte, P7_TA(2011)0146.

² Teksty przyjęte, P7_TA(2011)0144.

³ Teksty przyjęte, P7_TA(2013)0239.

gospodarczej w UE napotykać na wyższe koszty, większą złożoność i brak przejrzystości przy dostawach transgranicznych; mając na uwadze, że w przypadku dostaw transgranicznych ceny są od trzech do pięciu razy wyższe niż ceny dostaw krajowych; mając na uwadze, że skuteczne, proste i przystępne cenowo systemy dostaw stanowią najważniejszy czynnik zapewniający trwałość modeli biznesowych MŚP, a także warunkujący ich zdolność dostarczania klientom produktów;

Zintegrowane usługi dostawy w Europie: filar jednolitego rynku cyfrowego

1. podkreśla, że wysokiej jakości, efektywne usługi dostępne za przystępną cenę są niezbędnym elementem zakupów w internecie i należy je promować za pośrednictwem uczciwej i sprawiedliwej konkurencji; zauważa jednak, że wielu konsumentów z niechęcią podchodzi do zakupów w internecie, zwłaszcza transgranicznych, z powodu niepewności co do dostępnych opcji dostaw, ostatecznej dostawy, kosztów dostawy lub jej niezawodności;
2. z zadowoleniem przyjmuje zieloną księgę wydaną przez Komisję w celu określenia ewentualnych braków w zakresie europejskiego rynku usług dostawy oraz wzywa Komisję do podjęcia stosownych działań zmierzających do rozwiązania tych problemów w sposób umożliwiający zarówno przedsiębiorstwom, jak i konsumentom swobodne korzystanie z możliwości oferowanych przez jednolity rynek cyfrowy; podkreśla, że w przypadku każdego z proponowanych działań należy wziąć pod uwagę zrównoważenie procesu dostawy i dążyć do zminimalizowania jego śladu środowiskowego;
3. stwierdza, że konkurencja między podmiotami doręczającymi w niektórych państwach członkowskich ma wady w skali transgranicznej i z ubolewaniem stwierdza względny brak przejrzystości w związku z warunkami cenowymi i wydajnością omawianych usług; uważa w szczególności, że należy wprowadzić narzędzia pozwalające na zapoznanie się z ofertą ogółu podmiotów doręczających przesyłki na szczeblu europejskim;

Umieszczenie interesów konsumentów w centrum procesu dostawy

4. podkreśla znaczenie rosnącego zaufania konsumentów do procesu dostawy; uważa, że większa przejrzystość oraz dokładniejsze i łatwiej porównywalne informacje na temat dostępnych opcji, cen oraz warunków dostawy są nadrzędne dla konsumentów, w szczególności odnośnie do warunków, na których przesyłane są zamówienia, oraz procedur mających zastosowanie w przypadku opóźnienia, zwrotu, uszkodzenia lub utraty towarów;
5. podkreśla, że konieczne jest promowanie środków mających na celu zapewnienie konsumentowi wyboru w czasie zakupu; zauważa znaczącą rozbieżność pomiędzy oczekiwaniami konsumenta a dostępnością dogodnych, innowacyjnych usług, takich jak punkty odbioru, pawilony nadawania i odbioru paczek, paczkomaty, usługi całodobowe, funkcje śledzenia przesyłek, przyjazne dla konsumenta miejsca i godziny dostaw lub procedury zwrotu, z których łatwo skorzystać;
6. podkreśla, że niezawodność usług dostawy ma zasadnicze znaczenie i że istotne jest zaoferowanie wydajnych systemów gwarantujących skuteczną dostawę paczek do miejsc docelowych w rozsądnych ramach czasowych;

7. wskazuje, że wysokie koszty dostaw transgranicznych, dostaw realizowanych na bardziej oddalonych obszarach lub w regionach najbardziej oddalonych są jedną z głównych przyczyn niezadowolenia konsumentów; podkreśla, że opcje bardziej przystępnych cenowo dostaw dla konsumentów oraz sprzedawców, w szczególności MŚP, są koniecznością, jeśli poziom sprzedaży na odległość ma być wyższy i jeśli rzeczywiście ma istnieć autentyczny jednolity rynek;
8. podkreśla potrzebę zwiększenia zasięgu geograficznego i dostępu do powszechnych usług doręczania przesyłek na terenach wiejskich i oddalonych;
9. uważa, że ustanawiając zintegrowany jednolity rynek dostawy paczek, należy uwzględnić stabilny i spójny wymiar społeczny tam, gdzie usługi dostaw muszą być zgodne z prawami pracowniczymi, warunkami zatrudnienia i wynagradzania oraz normami społecznymi i środowiskowymi; w związku z tym zauważa, że praca nierejestrowana oraz nadużycia stanowią ryzyko dla sektora oraz że do osiągnięcia wysokiej jakości usług dostaw potrzeba odpowiedzialnego, wysokiej jakości zatrudnienia oraz ciągłego i odpowiedniego szkolenia personelu; podkreśla, że zarówno utrzymanie wymiaru społecznego, jak i zapewnienie wystarczającej elastyczności rynku dostawy, aby mógł się on zmieniać i dostosowywać do innowacji technologicznych, stanowi klucz do sprostania wymaganiom klientów przy jednoczesnym umożliwieniu przedsiębiorstwom oferowania klientom lepszych produktów, które w pełni spełniają ich potrzeby i oczekiwania;
10. zwraca uwagę na znaczenie, jakie ma dla konsumentów pewność prawa; podkreśla w tym kontekście znaczenie poprawnego informowania konsumentów na temat obowiązującego prawa;
11. uważa, że rozwój transgranicznego handlu online jest także uzależniony od zaufania klientów oraz że stworzenie europejskiej sieci narodowych centrów rozwiązywania problemów, na wzór sieci SOLVIT, mogłoby zagwarantować pewność konsumentom, podobnie jak stworzenie systemu ostrzegania typu RAPEX, który mógłby zawiadamiać o stronach internetowych, na których stosuje się nielegalne praktyki;
12. zauważa, że coraz więcej konsumentów używa porównywarek internetowych w celu porównania cen, cech lub warunków dostawy produktów i usług oferowanych przez firmy w sektorze dostawy, zwłaszcza w przypadku handlu elektronicznego; wzywa Komisję do przyjęcia wytycznych UE w sprawie minimalnych norm dla porównywarek internetowych, opartych na kluczowych zasadach przejrzystości, bezstronności, jakości, informacji i przyjazności dla użytkownika;
13. wzywa Komisję, aby wraz z sektorem i organizacjami konsumenckimi opracowała wskaźniki jakościowe dla usług dostawy, dzięki którym konsumenci będą mieć możliwość lepszego porównania różnych ofert;

Stworzenie równych szans dla MŚP

14. podkreśla kluczową rolę MŚP we wzroście gospodarczym, innowacji i zwiększeniu poziomu zatrudnienia, w szczególności zatrudnienia ludzi młodych; podkreśla, że usługi dostawy mają wyjątkowo duże znaczenie dla europejskich MŚP oraz że zintegrowany konkurencyjny rynek usług dostawy gwarantujący różne opcje dostawy i możliwości

wsparcia logistycznego po przystępnych cenach jest warunkiem wstępnym dostępu do nowych rynków oraz zdobycia większej liczby konsumentów na terenie UE; podkreśla znaczenie poprawienia przepływu do MŚP informacji dotyczących możliwości skonsolidowania ich wolumenu przesyłek oraz innowacyjnych rozwiązań dostawy i odbioru, które ograniczyłyby koszty na ostatnim etapie procesu dostawy;

15. podkreśla, że przedsiębiorstwa, w szczególności MŚP, muszą być w stanie sprostać potrzebom i oczekiwaniom konsumentów przy pomocy prostszych, szybszych, bardziej przystępnych cenowo, przejrzystych, niezawodnych i skutecznych usług wysyłkowych w kontekście transgranicznego handlu elektronicznego; podkreśla, że rozwiązania w zakresie dostawy niespełniające oczekiwań konsumenta mają bezpośredni wpływ na markę przedsiębiorstwa, wizerunek i konkurencyjność;
16. zauważa, że rozwój MŚP zajmujących się handlem elektronicznym jest ograniczony w skali transgranicznej; zachęca MŚP do współpracy również poprzez ich organy przedstawicielskie w celu negocjowania bardziej korzystnych cen doręczania przesyłek, zwłaszcza dzięki wprowadzeniu wspólnych platform online i ulepszaniu jakości usług;
17. jest zaniepokojony nierównymi szansami dla MŚP z powodu ich małego rozmiaru; podkreśla, że MŚP napotykać obecnie wyższe koszty, dużą złożoność spowodowaną podzielonym rynkiem europejskim oraz brak informacji na temat dostępnych opcji dostawy i cen;

W kierunku innowacyjnych i interoperacyjnych rozwiązań dla prawdziwie europejskiego rynku usług dostawy

18. stwierdza fragmentację europejskiego sektora pocztowego na sieci krajowe w niewielkim stopniu interoperacyjne, a także zbyt małą integrację transportu drogowego, kolejowego i wodnego; z zadowoleniem przyjmuje inicjatywy już podjęte przez operatorów na rynku dostawy paczek, które mają na celu wypracowanie rozwiązań lepiej dostosowanych do potrzeb konsumentów i detalistów na rynku handlu elektronicznego, takich jak bardziej elastyczne możliwości dostawy czy zwrotu towaru; wzywa Komisję do dalszego proponowania środków zachęcających branżę do poprawy interoperacyjności i szybszego wprowadzenia możliwości korzystania z usprawnionych procesów wysyłki i odbioru paczek mających na celu obniżenie kosztów, zwiększenie efektu skali w usługach dostaw, wspieranie łączenia większej liczby mniejszych dostaw w celu uzyskania rabatów ilościowych dla mniejszych przedsiębiorstw handlowych, zwiększenie dostępności i jakości usług dostawy, a także oferowanie konsumentom oraz przedsiębiorstwom przystępnych cenowo, elastycznych stawek za wysyłkę;
19. uważa, że w tym zakresie współpraca z branżą odnośnie do interoperacyjnych transgranicznych systemów śledzenia przesyłek ma szczególne znaczenie; zachęca Komisję do dalszego badania możliwości rozwoju norm europejskich w celu usprawnienia zintegrowanych systemów śledzenia przesyłek oraz propagowania wysokiej jakości, niezawodności oraz zrównoważonego rozwoju wykorzystywanych w handlu elektronicznym zintegrowanych usług logistycznych;
20. podkreśla, że rozwiązania ułatwiające odbiór i zwrot przesyłek już obecnie znacząco wpływają na rozwój handlu elektronicznego, a w przyszłości również mogą doprowadzić

do obniżania cen oraz zwiększenia poziomu zadowolenia konsumentów, zwłaszcza przy transakcjach transgranicznych; zachęca do dalszej współpracy w celu poprawy interoperacyjności telefonicznych centrów obsługi zajmujących się rozpatrywaniem reklamacji konsumentów;

21. wzywa Komisję do stworzenia platform współpracy i wymiany informacji między podmiotami realizującymi dostawy w celu natychmiastowego likwidowania rozbieżności na europejskim rynku usług dostawy w zakresie innowacji, elastyczności, zarządzania zapasami, usług transportu, odbioru i zwrotu paczek, zgodnie z przepisami unijnego prawa konkurencji, a także do sprawdzenia możliwości wspólnego wykorzystywania infrastruktury przez podmioty obsługujące ekspresowe przesyłki kurierskie z jednej i pocztowe z drugiej strony, dla ich wspólnej korzyści;
22. wzywa Komisję do prowadzenia, wraz ze środowiskiem biznesowym, prac zmierzających do przyjęcia europejskich standardów adresowania i etykietowania, jak również standardów skrzynek pocztowych odpowiadających handlowi elektronicznemu;
23. wzywa Komisję do zbadania możliwości utworzenia ogólnoeuropejskiego znaku zaufania w handlu elektronicznym oraz tego, czy taki znak zaufania mógłby się również przyczynić do zapewnienia jakości i niezawodności zintegrowanych usług dostaw, zwiększając w ten sposób zaufanie konsumentów do transgranicznego handlu elektronicznego, czy mógłby zachęcać detalistów w handlu elektronicznym i firmy na rynku dostaw paczek do zwiększenia przejrzystości oraz pewności prawa zarówno dla konsumentów, jak i dla przedsiębiorstw, a także czy mógłby zwiększyć przewagę konkurencyjną przedsiębiorstw, zwłaszcza MŚP, wspierając w ten sposób stabilny rozwój gospodarczy i tworzenie miejsc pracy; podkreśla, że aby zapewnić efektywność takiego znaku zaufania, powinien być on oparty na zestawie minimalnych standardowych cech i przejrzystych zasad ochrony konsumenta oraz informacji, a także spełniać wymogi dotyczące procedur rozstrzygania reklamacji i sporów;
24. podkreśla, że ochrona danych osobowych i ochrona danych w ogóle ma największe znaczenie, a wszelkie nowe przedsięwzięte środki muszą być zgodne z ustawodawstwem UE w sprawie ochrony danych osobowych, a zwłaszcza z dyrektywą 95/46/WE;

Monitorowanie rozwoju rynku i poprawa nadzoru regulacyjnego

25. uznaje dynamiczny charakter rynku usług dostawy paczek, na którym szybko powstają nowe usługi oraz pojawiają się nowe podmioty realizujące dostawy; zauważa, że innowacyjne rozwiązania odpowiadające potrzebom detalistów internetowych oraz klientów prawdopodobnie staną się kluczowym elementem wyróżniającym stymulującym konkurencję; uważa, że należy z wyprzedzeniem dokładnie sprawdzić ewentualne działania legislacyjne, tak aby nie tłumić dynamiki rozwoju rynku dostawy paczek, który nie powinien być ograniczany nadmiarem regulacji; wzywa Komisję, aby starannie monitorowała rozwój rynku w celu określenia obszarów możliwych nieprawidłowości w funkcjonowaniu rynku, w przypadku których dalsze działania mogą się w przyszłości okazać niezbędne; podkreśla w tym kontekście, że kontrola rynku powinna obejmować nie tylko operatorów pocztowych o ustalonej pozycji, lecz także podmioty innego rodzaju działające na rynku dostawy paczek;

26. przypomina o istnieniu odpowiednich ram regulacyjnych i wzywa państwa członkowskie oraz Komisję do zadbania o to, aby istniejące ramy regulacyjne zostały w pełni przeniesione, wdrożone i wyegzekwowane, przy zwróceniu szczególnej uwagi na dyrektywę w sprawie usług pocztowych, unijne prawo konkurencji, dyrektywę w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz dyrektywę w sprawie praw konsumentów, zwłaszcza w zakresie wymogów formalnych dotyczących umów zawieranych na odległość;
27. podkreśla, że skuteczne wyegzekwowanie ram prawnych zależy również od nadzoru krajowych organów regulacyjnych nad zobowiązaniami prawnymi operatorów pocztowych, zwłaszcza w odniesieniu do obowiązku świadczenia usług powszechnych zgodnie z dyrektywą 97/67/WE;
28. wskazuje, że skomplikowane przepisy o podatku VAT stanowią dla małych przedsiębiorstw znaczącą przeszkodę w prowadzeniu handlu transgranicznego; wzywa Komisję, aby jak najszybciej przedłożyła zapowiadany wniosek dotyczący wprowadzenia jednolitej deklaracji podatkowej VAT;
29. podkreśla, że opcjonalne europejskie prawo umów dla umów między przedsiębiorcami a konsumentami doprowadziłoby do odczuwalnych ułatwień, a tym samym zachęciłoby więcej małych i średnich przedsiębiorstw do realizowania transgranicznej dostawy paczek; wzywa państwa członkowskie do konstruktywnego przyspieszenia trwających negocjacji w sprawie wspólnych europejskich przepisów dotyczących sprzedaży;
30. zobowiązuje swojego przewodniczącego do przekazania niniejszej rezolucji Radzie i Komisji.

UZASADNIENIE

Znaczenie dostawy dla rozwoju handlu elektronicznego w Europie

Znaczenie ekonomiczne gospodarki internetowej oraz w szczególności handlu elektronicznego jest powszechnie uznawane. W 2012 r. na unijnym rynku handlu elektronicznego w segmencie B2C odnotowano wzrost o około 20 %, tj. do blisko 250 mld EUR. W latach 2013–2016 spodziewany jest roczny wzrost handlu elektronicznego o ponad 10 % w całym regionie europejskim. Niemniej istnieją znaczące różnice między rynkami handlu elektronicznego na terenie UE: podczas gdy, na przykład, w Zjednoczonym Królestwie w 2012 r. ponad 80 % osób korzystających z internetu dokonywało zakupów w internecie, w Rumunii było to zaledwie 11 %. Jednocześnie transgraniczny handel elektroniczny, pomimo stałego wzrostu, nadal pozostaje w tyle w stosunku do sprzedaży krajowej na terenie prawie całej UE. Dane wskazują, że istnieją duże możliwości zwiększenia handlu elektronicznego na terenie UE, przy czym oczekuje się, że elektroniczny handel transgraniczny zwiększy się czterokrotnie.

Jednakże możliwości te można wykorzystać, wyłącznie jeżeli usługi dostawy spełnią potrzeby osób dokonujących zakupów w internecie oraz detalistów internetowych – tak aby usługi dostawy nie stanowiły wąskiego gardła. Dostępne, przystępne cenowo i wysokiej jakości usługi dostawy na terenie Europy są istotnym warunkiem wstępnym pełnego wykorzystania potencjału handlu elektronicznego.

Najnowsze badania wskazały, że problemy związane z usługami dostawy są główną przyczyną rezygnowania z zakupów w internecie, przy czym prawie połowa konsumentów wyraża obawy związane z możliwością nedoręczenia, uszkodzenia towarów lub niepewnością odnośnie do polityki zwrotu, z uwagi na które powstrzymują się oni od handlu elektronicznego. Problemy związane z dostawą (np. niespodziewanie wysokie koszty dostawy lub przedłużające się terminy dostawy) są przyczyną rezygnacji z zakupów w internecie w blisko 70 % przypadków. Podobnie MŚP wyrażają niezadowolenie z powodu braku przejrzystości, jakości usług dostawy oraz wysokich kosztów dostawy transgranicznej, uważając takie czynniki za istotne bariery dla rozwoju jednolitego rynku cyfrowego.

Zgodnie ze sprawozdaniem na rynku usług dostawy paczek w Europie zachodzą obecnie szybkie zmiany, m.in. powstają nowe usługi oraz pojawiają się nowi gracze. Niemniej dowody wskazują, że nadal istnieją istotne bariery, które grożą spowolnieniem potencjalnego rozwoju handlu elektronicznego w Europie. Sprawozdawca zatem nalega, aby państwa członkowskie i Komisja potraktowały priorytetowo usunięcie wszystkich głównych barier rozwoju zintegrowanego rynku dostawy paczek, który należy postrzegać jako podstawowy filar tworzenia jednolitego rynku cyfrowego.

Umieszczenie interesów konsumentów w centrum procesu dostawy

Nadszedł czas, aby umieścić konsumentów w centrum procesu dostawy oraz zlikwidować rozbieżności pomiędzy oczekiwaniami konsumenta a rzeczywistością. Czas, by wprowadzić większą przejrzystość, wyższą jakość, większą przystępność cenową oraz lepszą dostępność.

Konsumenci oczekują większej przejrzystości i dokładniejszych informacji na temat dostępnych opcji dostawy oraz warunków procesu dostawy, w tym wysyłki zamówień oraz

procedury postępowania w przypadku opóźnienia, uszkodzenia lub utraty paczki. Większa przejrzystość i porównywalność są również potrzebne w kwestii ustalania cen oraz z powodu wielości podmiotów gospodarczych prowadzących działalność na rynku. Konsumenci oczekują również możliwości wyboru pomiędzy różnymi opcjami wysyłki (w tym na przykład miejsce i czas dostawy paczki) w momencie zakupu. Zbyt często konsumenci nie mają żadnego wpływu na tego rodzaju opcje, co powoduje coraz większą frustrację.

Konsumenci oczekują usług lepszej jakości pod względem niezawodności, szybkości i dogodności. Aby konsumenci postrzegali zakupy w internecie jako atrakcyjne i bezpieczne, przesyłki muszą skutecznie docierać do miejsca docelowego w rozsądnych ramach czasowych. Stosowane są innowacyjne dogodne rozwiązania, w tym między innymi procedury zwrotu, z których łatwo skorzystać, systemy śledzenia przesyłek lub dostępność punktów odbioru/paczkomatów, ułatwiające odbiór paczek od podmiotów realizujących dostawy. Zapewnienie zastosowania w szerokim zakresie tego rodzaju rozwiązań nie tylko odpowiadałoby na potrzeby konsumentów, ale również stanowiłoby zasadniczy krok w kierunku obniżenia kosztów i wprowadzenia niższych cen.

Wysokie koszty dostawy, w szczególności za granicę, nadal stanowią jedną z głównych przyczyn niezadowolenia konsumentów z zakupów w internecie i postrzegane są jako podstawowa bariera rozwoju transgranicznego handlu elektronicznego.

Wreszcie dowody wyraźnie wskazują, że pomiędzy państwami członkowskimi UE oraz pomiędzy różnymi regionami tych samych państw członkowskich istnieją zasadnicze różnice pod względem dostępności usług dostawy ze szkodą dla konsumentów mieszkających w mniej dostępnych, bardziej oddalonych obszarach. Taki brak równowagi zagraża potencjalnie pozytywnym skutkom społecznym handlu elektronicznego polegającym na zapewnieniu dostępu do szerokiego wyboru towarów i usług osobom, które nie mając takiego dostępu, nie korzystałyby w takim samym stopniu z jednolitego rynku.

Stworzenie równych szans dla MŚP

Małe i średnie przedsiębiorstwa stanowią fundament gospodarki UE. Jeżeli Europa chce skorzystać z potencjału rozwoju, jaki ma do zaoferowania jednolity rynek cyfrowy, konieczne jest wprowadzenie odpowiednich warunków ramowych w celu zachęcenia MŚP do rozwoju i rozszerzenia działalności na terenie UE. Działalność MŚP zależy, w szczególności, od zdolności sektora logistycznego do realizacji dostaw po niskich cenach i w sposób wygodny w celu spełnienia oczekiwań konsumenta. Jakość usług dostawy ma bezpośredni wpływ na reputację przedsiębiorstwa i sukces, jaki może ono odnieść w internecie. W szczególności MŚP są w niekorzystnej sytuacji z uwagi na to, że nie mają ani siły przetargowej, aby uzyskać znaczne zniżki u podmiotów realizujących dostawy, ani możliwości zainwestowania we własną sieć logistyczną.

Ponadto możliwości świadczenia przez MŚP usług dostawy zorientowanej na konsumentów uzależnione są od ich lokalizacji oraz miejsca sprzedaży produktów. Istnieją istotne różnice pomiędzy usługami krajowymi a transgranicznymi, ponieważ wiele usług premium, takich jak system śledzenia przesyłek, punkty odbioru i paczkomaty, elektroniczne powiadomienia lub ubezpieczenia związane z dostawą, zapewnia się wyłącznie na rynku krajowym (a czasem nawet nie w całym kraju). Ceny dostaw transgranicznych są często od trzech do pięciu razy wyższe niż ceny dostawy krajowej, a klienci, którzy są w stanie kupować przesyłki masowo,

korzystają ze znacznych zniżek, natomiast mali detaliści zwykle spotykają się z dużo wyższymi cenami dostawy, uniemożliwiającymi im zaangażowanie się w handel elektroniczny.

Sprawozdawca podkreśla, jak ważne jest umożliwienie MŚP na jednolitym rynku cyfrowym konkurowania na porównywalnych warunkach z dużymi graczami na rynku handlu elektronicznego. Dlatego też istotne jest sprostanie wyzwaniom w postaci wyższych cen transgranicznej wysyłki towarów, dużej złożoności procesu, wynikającej na przykład z braku standardowych procedur dotyczących etykietowania, kodów pocztowych, kodów kreskowych lub formatów adresów, a także braku przejrzystości dzisiejszego rynku usług dostawy, gdzie małym graczom coraz trudniej zdobyć wiedzę na temat dostępnych usług logistycznych różnego rodzaju.

W kierunku innowacyjnych i interoperacyjnych rozwiązań dla prawdziwie europejskiego rynku usług dostawy

Sprawozdawca uważa, że w celu sprostania potrzebom konsumentów i przedsiębiorstw istotne jest zachęcanie do opracowania interoperacyjnych i efektywnych kosztowo rozwiązań. Operatorzy logistyczni i podmioty realizujące dostawy muszą być zachęceni do szybszego wprowadzenia możliwości korzystania z istniejących oraz opracowania nowych innowacyjnych rozwiązań. Przestrzegając zasad polityki konkurencji, Komisja powinna zachęcać branżę do współpracy zmierzającej do przedstawienia wykazu środków pobudzających rozwój autentycznie zintegrowanego europejskiego rynku usług dostawy w oparciu o usprawnione, skuteczne procesy pomagające obniżyć koszty i poprawić jakość. Wykaz środków powinien obejmować następujące kwestie:

- śledzenie: ułatwienie współpracy branży w ramach transgranicznego zintegrowanego systemu śledzenia przesyłek;
- rozwiązania zapewniające łatwy odbiór i zwrot, w szczególności za granicą;
- etykietowanie;
- interoperacyjność telefonicznych centrów obsługi zajmujących się rozpatrywaniem reklamacji konsumentów;
- platforma informacyjna na temat dostępnych usług dostawy w celu zwiększenia przejrzystości dla MŚP oraz dla konsumentów.

Ponadto sprawozdawca zaleca, by Komisja Europejska zbadała wartość dodaną wprowadzenia europejskich norm adresowania oraz etykietowania, jak również wspólnych norm skrzynek pocztowych odpowiadających handlowi elektronicznemu w celu zredukowania złożoności oraz obniżenia kosztów procesu dostawy. Inną propozycją działań następczych wskazanych w projekcie sprawozdania są działania w oparciu o istniejące strony internetowe porównujące ceny oraz zintegrowanie „wymogów dotyczących dostawy” (takich jak wymogi związane z realizacją dostawy oraz przekazywaniem przejrzystych i łatwo dostępnych informacji) z istniejącymi europejskimi systemami znaku zaufania w celu poprawienia przejrzystości i konkurencji.

Monitorowanie rozwoju rynku i poprawa nadzoru regulacyjnego

Wraz ze wzrostem handlu elektronicznego rynek usług dostawy paczek przechodzi radykalne przekształcenia, na rynek wchodzi nowi usługodawcy, pojawiają się nowe rodzaje usług i wzrasta ogólny poziom konkurencji. Innowacyjne rozwiązania odpowiadające potrzebom detalistów internetowych i klientów prawdopodobnie staną się kluczowym elementem wyróżniającym stymulującym konkurencję. W tym dynamicznym środowisku interwencje ustawodawcze należy traktować z najwyższą starannością. Sprawozdawca uważa zatem, że poza wsparciem opracowania rozwiązań prowadzonych przez branżę na tym etapie należy położyć nacisk na dwa dodatkowe środki: (1) egzekwowanie istniejących ram regulacyjnych oraz (2) poprawę monitorowania rynku w celu określenia możliwych nieprawidłowości w funkcjonowaniu rynku, w przypadku których dalsze działania mogą się okazać niezbędne.

Oczywistym jest, że wymagane są dalsze informacje oraz że monitorowanie rynku powinno wykraczać poza rynek krajowy i obejmować również wymiar transgraniczny oraz powinno uwzględniać nie tylko tradycyjnych operatorów pocztowych, ale również nowych dostawców usług.

W tym kontekście sprawozdawca podkreśla znaczenie określenia strukturalnych barier wejścia na rynek oraz przypadków nadużycia pozycji dominującej na rynku poprzez strategie cenowe lub inne narzędzia blokujące konkurencji dostęp do rynku oraz kładzie nacisk na potrzebę wzmocnionej współpracy administracyjnej pomiędzy krajowymi organami regulacyjnymi w szczególności odnośnie do dostaw transgranicznych.

Wreszcie sprawozdawca wzywa państwa członkowskie i Komisję do zapewnienia pełnego egzekwowania istniejących ram regulacyjnych. Ma to zastosowanie w szczególności do dyrektywy w sprawie usług pocztowych, unijnego prawa konkurencji oraz dyrektywy dotyczącej praw konsumentów.

26.11.2013

OPINIA KOMISJI ZATRUDNIENIA I SPRAW SOCJALNYCH

dla Komisji Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów

w sprawie zintegrowanego rynku dostaw paczek w celu wspierania wzrostu handlu elektronicznego w UE
(2013/2043(INI))

Sprawozdawczyni komisji opiniodawczej: Jutta Steinruck

WSKAZÓWKI

Komisja Zatrudnienia i Spraw Socjalnych zwraca się do Komisji Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów, właściwej dla tej sprawy, o uwzględnienie w końcowym tekście projektu rezolucji następujących wskazówek:

1. podkreśla konieczność kontroli przestrzegania przepisowego czasu prowadzenia pojazdów i czasu odpoczynku, a także ustawowych godzin pracy w celu wliczania do czasu pracy wszystkich czynności związanych z głównym zajęciem oraz w celu kontroli przestrzegania europejskich norm bezpieczeństwa i ochrony pracy w odniesieniu do wszystkich osób zaangażowanych w dostawy bez względu na ich status zatrudnienia;
2. z zadowoleniem przyjmuje zaangażowanie Komisji na rzecz uproszczenia procedur transgranicznych dostaw paczek dla konsumentów i przedsiębiorstw przez zwiększenie przejrzystości procesu dostawy, możliwość śledzenia paczek oraz określenie norm jakości mających na celu stworzenie wspólnego europejskiego rynku dostaw;
3. zdaje sobie sprawę, że handel internetowy jest ważnym rynkiem o dużym potencjale wzrostu, który należy wspierać w całej Europie przez utworzenie dobrze funkcjonującego wewnętrznego rynku dostaw paczek – jednak bez naruszania norm socjalnych i norm zatrudnienia w państwach członkowskich oraz bez szkody dla MŚP i nowo zakładanych przedsiębiorstw; ostrzega, że nasilająca się w sektorze konkurencja nie powinna pociągać za sobą negatywnych skutków w zakresie warunków pracy i zatrudnienia;
4. uważa, że podstawą odpowiednich środków restrukturyzacyjnych i dostosowawczych jest tworzenie kompatybilnych systemów informacyjnych oraz szkolenia i doskonalenie zawodowe pracowników; uważa, że zadaniem pracodawcy jest dostateczne zapoznanie pracowników z nowymi technologiami, które są pomocne przy dostawach towarów zamówionych w internecie w związku ze skalą i coraz większą złożonością tego zjawiska;

uważa, że w przypadku zatrudnienia czasowego pracodawca musi zapewnić odpowiednie przygotowanie i przeszkolenie pracowników;

5. uważa, że pracownicy w tym sektorze powinni mieć dostęp do odpowiednich szkoleń i odpowiedniego doskonalenia zawodowego oraz zagwarantowane wynagrodzenie zgodne z porozumieniami zbiorowymi i/lub prawem i praktyką danego państwa członkowskiego; stwierdza z ubolewaniem, że zielona księga Komisji nie zawiera dostatecznego odniesienia do istotnej roli partnerów społecznych w tym kontekście; stwierdza, że uregulowaniom gospodarczym muszą towarzyszyć uregulowania społeczne, szczególnie w odniesieniu do modeli zatrudnienia, których podstawą jest samozatrudnienie oraz praca na czas określony i w niepełnym wymiarze godzin;
6. zwraca uwagę na niezwykle wysoki odsetek outsourcingu dokonywanego przez firmy dostawcze; uważa, że nie może to prowadzić do naruszania zobowiązań firm w zakresie wynagrodzeń lub barku zgodności z warunkami pracy i zatrudnienia; zwraca uwagę na długofalowe skutki niepewności zatrudnienia dla systemów emerytalnych państw członkowskich;
7. zachęca partnerów społecznych do zawierania porozumień zbiorowych związanych z działalnością przedsiębiorstw dostarczających paczki; oczekuje, że państwa członkowskie zwiększą kontrolę dostawców paczek i ich podwykonawców pod względem przestrzegania warunków zatrudnienia i pracy; w tym kontekście podkreśla zasadę równości wynagrodzeń za taką samą pracę wykonywaną w tym samym miejscu przy tym samym doświadczeniu, poziomie umiejętności i stażu.
8. podkreśla znaczenie handlu internetowego i związanych z nim usług dostaw paczek dla MŚP, przedsiębiorstw rozpoczynających działalność oraz zatrudnionych w nich pracowników;
9. podkreśla ponadto, że spowolnienie wzrostu transgranicznego handlu internetowego nie może być uznane wyłącznie za skutek braków w zakresie dostaw, lecz że jest też skutkiem niepewności co do praw konsumentów i ochrony prawnej w transgranicznym handlu internetowym; w związku z tym wzywa Komisję do podjęcia działań w dziedzinie ochrony konsumentów, tym samym jeszcze bardziej ułatwiając rozwój handlu transgranicznego.

WYNIK GŁOSOWANIA KOŃCOWEGO W KOMISJI

Data przyjęcia	26.11.2013
Wynik głosowania końcowego	+ : 31 - : 4 0 : 0
Posłowie obecni podczas głosowania końcowego	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
Zastępca(y) obecny(i) podczas głosowania końcowego	Georges Bach, Jürgen Creutzmann, Liisa Jaakonsaari, Jelko Kacin, Martin Kastler, Anthea McIntyre, Birgit Sippel, Csaba Sógor
Zastępca(y) (art. 187 ust. 2) obecny(i) podczas głosowania końcowego	Maurice Ponga

06.11.2013

OPINIA KOMISJI TRANSPORTU I TURYSTYKI

dla Komisji Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów

w sprawie zintegrowanego rynku dostaw paczek w celu wspierania wzrostu handlu elektronicznego w UE
(2013/2043(INI))

Sprawozdawca komisji opiniodawczej: Michel Dantin

WSKAZÓWKI

Komisja Transportu i Turystyki zwraca się do Komisji Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów, właściwej dla tej sprawy, o uwzględnienie w końcowym tekście projektu rezolucji następujących wskazówek:

1. podkreśla, że handel elektroniczny to sektor w pełni wzrostu, tworzący miejsca pracy i że jednym z głównych czynników jego sukcesu jest jakość usług doręczania przesyłek; podkreśla, że firmy świadczące usługi dostaw powinny zatem dążyć do wprowadzenia innowacyjnych ulepszeń w sposobach dostawy (np. punkty odbioru na węzłach transportowych, elektroniczna informacja) oraz do optymalizacji i wprowadzenia ekologicznych łańcuchów logistycznych; co więcej, sądzi, że nie należy ograniczać ciągłego wzrostu w tym sektorze poprzez rozszerzanie ram regulacyjnych;
2. uważa, że rozwój transgranicznego handlu online jest także uzależniony od zaufania klientów oraz że stworzenie europejskiej sieci narodowych centrów rozwiązywania problemów, na wzór sieci SOLVIT, mogłoby zagwarantować pewność konsumentom, podobnie jak stworzenie systemu ostrzegania typu RAPEX, który mógłby zawiadamiać o stronach internetowych, na których stosuje się nielegalne praktyki;
3. zauważa, że rozwój MŚP zajmujących się handlem elektronicznym jest ograniczony w skali transgranicznej; zachęca MŚP do współpracy również poprzez ich organy przedstawicielskie w celu negocjowania bardziej korzystnych cen doręczania przesyłek, zwłaszcza dzięki wprowadzeniu wspólnych platform online i ulepszaniu jakości usług;
4. stwierdza, że to sprzedawca internetowy jest zlecającym doręczenie, a zatem to on musi odpowiadać za informowanie o warunkach doręczania przesyłek, proponując różne opcje doręczeń, takie jak cena, średni lub gwarantowany czas realizacji oraz możliwości monitorowania przesyłki i pokrycia kosztów zwrotów; wzywa więc do ulepszenia

standardów dotyczących informacji i przejrzystości, zwłaszcza w drodze właściwego wdrażania dyrektywy 2011/83/UE w sprawie praw konsumentów, a w szczególności jej przepisów dotyczących umów zawieranych na odległość, które określają obowiązki sprzedawców internetowych;

5. stwierdza, że konsument chce posiadać wybór pomiędzy różnymi opcjami dostawy, w związku z czym sprzedawcy online powinni dołożyć wszelkich starań, aby zaproponować wiele opcji, w tym dotyczących sprzedaży transgranicznej, oraz że przedsiębiorstwa zajmujące się dostawą i operatorzy pocztowi powinni dołożyć starań, aby zaproponować możliwie najszerszą gamę usług i taryf dla obszaru Unii Europejskiej, zawierającą w szczególności oferty monitorowania przesyłki i dokonywania zwrotów, a także różnorodne opcje punktów dostawy przesyłki;
6. z ubolewaniem stwierdza fragmentację europejskiego sektora pocztowego na sieci krajowe w niewielkim stopniu interoperacyjne, a także zbyt małą integrację transportu drogowego, kolejowego i wodnego; zwraca się do Komisji o podejmowanie inicjatyw i współpracę z daną branżą w razie potrzeby w oparciu o pracę wykonywaną przez różnorodne podmioty sektora, tak by wspierać współpracę pomiędzy podmiotami doręczającymi przesyłki oraz podmiotami handlu elektronicznego w celu zintensyfikowania wysiłków zmierzających do lepszej interoperacyjności, w szczególności w kwestii systemów etykietowania i identyfikowalności;
7. zwraca uwagę na znaczenie, jakie ma dla konsumentów pewność prawna; podkreśla w tym kontekście znaczenie poprawnego informowania konsumentów na temat obowiązującego prawa;
8. stwierdza, że konkurencja między podmiotami doręczającymi w niektórych państwach członkowskich ma wady w skali transgranicznej i z ubolewaniem stwierdza względny brak przejrzystości w związku z warunkami cenowymi i wydajnością omawianych usług; uważa w szczególności, że należy wprowadzić narzędzia pozwalające na zapoznanie się z ofertą ogółu podmiotów doręczających przesyłki na szczeblu europejskim;
9. wzywa państwa członkowskie i Komisję do zapewnienia właściwej transpozycji i wdrożenia istniejących ram prawnych w dziedzinie ochrony konsumentów, jakości usług doręczania przesyłek, wspólnotowego prawa w dziedzinie konkurencji i alternatywnych metod rozstrzygania sporów; uważa, że rola organów regulacyjnych w zapewnieniu realizacji tych celów i podkreśla potrzebę przydzielenia zasobów finansowych, materialnych i ludzkich umożliwiających im pomyślną realizację tych zadań;
10. zachęca do opracowywania oznakowań i certyfikacji usług doręczania przesyłek rozpoznawalnych na skalę europejską, obejmujących operatorów oraz podwykonawców w całym łańcuchu dostaw i wydawanych przez właściwe organy, skłaniających przedsiębiorstwa do poprawiania swoich osiągnięć, zawierających wymagania proceduralne dotyczące rozpatrywania skarg i rozwiązywania sporów, warunków socjalnych i aspektów środowiskowych, umożliwiających tym samym przekonanie konsumentów o jakości, niezawodności oraz społecznej i środowiskowej odpowiedzialności proponowanych usług, a także zachęcających ich do wyboru bardziej trwałych form dostawy, co będzie sprzyjało silnemu wzrostowi gospodarczemu i tworzeniu miejsc pracy; uważa, że certyfikacja witryn handlu elektronicznego pomoże

zwiększyć zaufanie konsumentów do handlu elektronicznego, a tym samym do procesu doręczania przesyłek;

11. podkreśla potrzebę wypracowania wspólnych zasad i ram w zakresie zamówień paczek drogą elektroniczną poprzez stworzenie wspólnej europejskiej platformy w zakresie wymiany i udzielania informacji o przysługujących prawach konsumentów;
12. pilnie wzywa do uwzględnienia w odpowiednich strategiach politycznych wpływu doręczania paczek pochodzących z handlu elektronicznego na miejski ruch uliczny oraz na emisje spalin do atmosfery, będące skutkiem zwiększenia liczby dostaw indywidualnych, co nie powinno prowadzić do stosowania rozwiązań stojących w sprzeczności ze społecznymi i środowiskowymi celami UE; wzywa Komisję do rozważenia z zainteresowanymi stronami konieczności wdrażania ekologicznych rozwiązań logistycznych, a zwłaszcza kwestii „ostatniej mili” w obszarach miejskich, uwzględniając aspekty związane ze środowiskiem, z rodzajami transportu, z urbanistyką, z jakością i wyborem usług oraz z zasadami konkurencji;
13. uważa, że należy rozważyć zasadność przeglądu dyrektywy 2008/6/WE w celu odpowiedzenia na obecne wyzwania dopiero po analizie sprawozdania z jej wdrożenia z uwzględnieniem starań poczynionych przez zainteresowane strony; uważa, że każda propozycja rozszerzenia przepisów na tym konkurencyjnym rynku musi być poparta dowodami i uwzględniać to, w jakim stopniu dalsza regulacja wpłynęłaby na operacje rynkowe i rozwój rynku;
14. wzywa państwa członkowskie do zwalczania zatrudnienia w szarej strefie i do zapewnienia pracownikom sektora doręczania przesyłek rozsądnych warunków zatrudnienia, w tym uczciwych i godnych warunków pracy i wynagrodzeń, a także innowacyjnego i kompleksowego szkolenia i kształcenia pracowników, ponieważ dostawcy podlegają presji czasu i rentowności, co może skłaniać ich do uciekania się do zatrudniania na podstawie niekorzystnych umów i niedopuszczalnych warunków pracy, takich jak nadmierne wykorzystywanie podwykonawstwa i korzystanie z usług osób samozatrudnionych; wzywa państwa członkowskie do działania z myślą o zapewnieniu uczciwej konkurencji między poszczególnymi podmiotami oraz do zaostrzenia kontroli podwykonawców w celu dopilnowania wypełniania prawnych i zbiorowych warunków zatrudnienia;
15. podkreśla, że ochrona danych osobowych i ochrona danych w ogóle ma największe znaczenie, a wszelkie nowe przedsięwzięte środki muszą być zgodne z ustawodawstwem UE w sprawie ochrony danych osobowych, a zwłaszcza z dyrektywą 95/46/WE.

WYNIK GŁOSOWANIA KOŃCOWEGO W KOMISJI

Data przyjęcia	5.11.2013
Wynik głosowania końcowego	+: 37 -: 0 0: 0
Posłowie obecni podczas głosowania końcowego	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
Zastępca(y) obecny(i) podczas głosowania końcowego	Jean-Jacob Bicep, Michel Dantin, Markus Ferber, Zita Gurmai, Bogdan Kazimierz Marcinkiewicz, Geoffrey Van Orden, Bernadette Vergnaud
Zastępca(y) (art. 187 ust. 2) obecny(i) podczas głosowania końcowego	Traian Ungureanu

WYNIK GŁOSOWANIA KOŃCOWEGO W KOMISJI

Data przyjęcia	17.12.2013
Wynik głosowania końcowego	+ : 33 - : 0 0 : 0
Posłowie obecni podczas głosowania końcowego	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
Zastępca(y) obecny(i) podczas głosowania końcowego	Jürgen Creutzmann, Ildikó Gáll-Pelcz, Emma McClarkin, Roberta Metsola, Konstantinos Poupakis, Sylvana Rapti, Olle Schmidt, Jutta Steinruck, Marc Tarabella, Kerstin Westphal
Zastępca(y) (art. 187 ust. 2) obecny(i) podczas głosowania końcowego	Małgorzata Handzlik