

Интегриран пазар за доставки на колетни пратки в услуга на развитието на електронната търговия в ЕС

Резолюция на Европейския парламент от 4 февруари 2014 г. относно интегрирания пазар за доставки на колетни пратки в услуга на развитието на електронната търговия в ЕС (2013/2043(INI))

Европейският парламент,

- като взе предвид член 3, параграф 3 от Договора за Европейския съюз (ДЕС), който ангажира Съюза да работи за „силно конкурентна социална пазарна икономика, която има за цел пълна заетост и социален прогрес, и високо равнище на защита и подобряване качеството на околната среда“,
- като взе предвид член 9 от ДФЕС, който постановява, че „при определянето и осъществяването на своите политики и дейности Съюзът взема предвид изискванията, свързани с насърчаването на висока степен на заетост, с осигуряването на адекватна социална закрила, с борбата срещу социалното изключване, както и с постигане на високо равнище на образование, обучение и опазване на човешкото здраве“,
- като взе предвид член 11 от ДФЕС, който постановява, че „изискванията за защита на околната среда трябва да бъдат включени в определянето и изпълнението на политиките и действията на Съюза, в частност, за да се насърчи устойчивото развитие“,
- като взе предвид член 12 от ДФЕС, който постановява, че „изискванията за защита на потребителите се вземат под внимание при определянето и осъществяването на другите политики и действия на Съюза“,
- като взе предвид член 14 от ДФЕС и Протокол 26 относно услугите от общ (икономически) интерес, приложен към него,
- като взе предвид член 26 от ДФЕС, който предвижда, че „вътрешният пазар обхваща пространство без вътрешни граници, в което е осигурено свободното движение на стоки, хора, услуги и капитали в съответствие с разпоредбите на Договорите“;
- като взе предвид членове 49 и 56 от ДФЕС относно свободата на установяване и свободата на предоставяне на услуги в рамките на Съюза,
- като взе предвид членове 101 и 102 от ДФЕС относно правата за конкуренцията, които се прилагат за предприятията,
- като взе предвид член 169 от ДФЕС относно насърчаването на интересите на потребителите и осигуряването на високо равнище на защита на потребителите,
- като взе предвид Директива 97/67/ЕО на Европейския парламент и на Съвета относно пощенските услуги, изменена от Директива 2002/39/ЕО и Директива

2008/6/ЕО,

- като взе предвид Директива 2000/31/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 8 юни 2000 г. за някои правни аспекти на услугите на информационното общество, и по-специално на електронната търговия на вътрешния пазар,
- като взе предвид Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО,
- като взе предвид Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО,
- като взе предвид Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 г. относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 85/577/ЕИО на Съвета и Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета,
- като взе предвид Зелената книга на Комисията от 29 ноември 2012 г., озаглавена „Интегриран пазар за доставки на колетни пратки в услуга на развитието на електронната търговия в ЕС“ (COM(2012)0698),
- като взе предвид съобщението на Комисията от 16 декември 2013 г., озаглавено „Пътна карта за завършване на единния пазар за доставка на колетни пратки. Повишаване на доверието в услугите по доставка и насърчаване на продажбите онлайн“ (COM(2013)0886),
- като взе предвид работния документ на службите на Комисията от 23 април 2013 г., озаглавен „План за действие за електронната търговия за периода 2012-2015 г. — актуално състояние през 2013 г.“ (SWD(2013)0153),
- като взе предвид съобщението на Комисията от 11 януари 2012 г., озаглавено „Съгласувана уредба за повишаване на доверието в цифровия единен пазар за електронната търговия и интернет услугите“ (COM(2011)0942),
- като взе предвид съобщението на Комисията от 18 декември 2012 г., озаглавено „Програма в областта на цифровите технологии за Европа: цифровите технологии — двигател на европейския икономически растеж“ (COM(2012)0784),
- като взе предвид съобщението на Комисията от 26 август 2010 г., озаглавено „Програма в областта на цифровите технологии за Европа („Digital Agenda for Europe““ (COM(2010)0245),
- като взе предвид работния документ на службите на Комисията от 7 декември 2012 г., озаглавен „Индекс за развитие на пазарите на дребно — Как пазарите да работят в полза на потребителите — осмо издание“ (SWD(2012)0432),
- като взе предвид съобщението на Комисията от 22 май 2012 г. до Европейския парламент, Съвета, Икономическия и социален комитет и Комитета на регионите, озаглавено „Европейска програма за потребителите — насърчаване на доверието и

растежа“ (COM(2012)0225),

- като взе предвид съобщението на Комисията от 23 февруари 2011 г., озаглавено „Преглед на „Small Business Act“ за Европа“ (COM(2011)0078),
- като взе предвид съобщението на Комисията от 9 януари 2013 г., озаглавено „План за действие „Предприемачество 2020 г.“ — Възраждане на предприемаческия дух в Европа“ (COM(2012)0795),
- като взе предвид съобщението на Комисията от 9 ноември 2011 г., озаглавено „Малък бизнес, голям свят — ново партньорство за подпомагане на МСП да се възползват от глобални възможности“ (COM(2011)0702),
- като взе предвид съобщението на Комисията от 28 ноември 2012 г., озаглавено „Годишен обзор на растежа за 2013 г.“ (COM(2012)0750),
- като взе предвид съобщението на Комисията от 3 март 2010 г., озаглавено „Европа 2020 — Стратегия за интелигентен, устойчив и приобщаващ растеж“ (COM(2010)2020),
- като взе предвид съобщението на Комисията от 27 октомври 2010 година до Европейския парламент, до Съвета, до Икономическия и социален комитет и до Комитета на регионите, озаглавено „За Акт за единния пазар — За изграждане на високо конкурентна социална пазарна икономика — 50 предложения с оглед подобряване на условията на работа, предприемачество и търговия за всички нас“ (COM(2010)0608),
- като взе предвид съобщението на Комисията от 3 октомври 2012 г. до Европейския парламент, до Съвета, до Европейския икономически и социален комитет и до Комитета на регионите, озаглавено „Акт за единния пазар II“ (COM(2012)0573),
- като взе предвид съобщението на Комисията от 13 април 2011 г. до Европейския парламент, до Съвета, до Икономическия и социален комитет и до Комитета на регионите, озаглавено „Акт за единния пазар — Дванадесет лоста за насърчаване на растежа и укрепване на доверието“ (COM(2011)0206),
- като взе предвид Бялата книга на Комисията от 28 март 2011 г., озаглавена „Пътна карта за постигането на Единно европейско транспортно пространство — към конкурентоспособна транспортна система с ефективно използване на ресурсите“ (COM(2011)0144),
- като взе предвид съобщението на Комисията от 18 октомври 2007 г., озаглавено „Програма на ЕС за товарния транспорт: Насърчаване на ефективността, интеграцията и устойчивостта на товарния транспорт в Европа“ (COM(2007)0606),
- като взе предвид заключенията на Съвета от 31 май 2012 г. относно цифровия единен пазар и управлението на единния пазар,
- като взе предвид резолюцията си от 4 юли 2013 г. относно доизграждането на

цифровия единен пазар¹,

- като взе предвид резолюцията си от 11 декември 2012 г. относно доизграждането на цифровия единен пазар²,
 - като взе предвид резолюцията си от 21 септември 2010 г. относно доизграждането на вътрешния пазар по отношение на електронната търговия³,
 - като взе предвид своите резолюции от 6 април 2011 г. относно единния пазар за европейците⁴, относно единния пазар за предприятията и растежа⁵ и относно управлението и партньорството в рамките на единния пазар⁶,
 - като взе предвид резолюцията си от 11 юни 2013 г. относно новата програма за европейската политика за защита на потребителите⁷,
 - като взе предвид член 48 от своя правилник,
 - като взе предвид доклада на комисията по вътрешния пазар и защита на потребителите и становищата на комисията по заетост и социални въпроси и комисията по транспорт и туризъм (A7-0024/2014),
- A. като има предвид, че електронната търговия е канал с огромен потенциал за борба с икономическата и финансова криза, укрепване на единния пазар и създаване на икономически растеж и заетост в Европейския съюз; като има предвид, че съобщението на Комисията от януари 2012 г. относно електронната търговия и интернет услугите определя доставките на стоки, купени по интернет, като един от петте най-важни приоритета за стимулиране на електронната търговия до 2015 г., и като има предвид, че тяхното значение беше потвърдено от Съвета и от Парламента;
- Б. като има предвид, че пазарът на електронна търговия в ЕС нарасна с над 20% през 2012 г.; като има предвид, че по-специално за трансграничната електронна търговия се предвижда четирикратно увеличаване; като има предвид, че пазарът за доставки на колетни пратки претърпява радикални трансформации с навлизането на пазара на нови доставчици, инвестициите в иновации и с възникването на нови услуги;
- В. като има предвид, че ефективните и надеждни услуги за доставки са основен стълб на реалния и ефективен цифров единен пазар и оказват значително въздействие за улесняването на електронната търговия и изграждането на доверие между продавачи и купувачи;
- Г. като има предвид, че трансграничните доставки са считани за пречка от 57 % от търговците на дребно, а един от всеки двама потребители заявява, че се притеснява при доставките при трансгранични операции; като има предвид, че опасенията за

¹ Приети текстове, P7_TA(2013)0327.

² Приети текстове, P7_TA(2012)0468.

³ ОВ С 50 Е, 21.2.2012 г., стр. 1.

⁴ ОВ С 296 Е, 2.10.2012 г., стр. 59.

⁵ ОВ С 296 Е, 2.10.2012 г., стр. 70.

⁶ ОВ С 296 Е, 2.10.2012 г., стр. 51.

⁷ Приети текстове, P7_TA(2013)0239.

доставките (включително връщането на продукта) и високите разходи за доставки са двете най-големи опасения на потребителите във връзка с пазаруването по интернет, допринасящи за ниското доверие на потребителите в трансграничната електронна търговия;

- Д. като има предвид, че за да се преодолее тази ситуация, от съществено значение е да се повиши доверието на потребителите в операторите на доставките и услугите за доставки, доверието в пазара и познаването на правата и задълженията им, чрез осигуряване на повече информация, по-лесно разбиране и по-голяма прозрачност относно условията за доставяне;
- Е. като има предвид, че МСП, които търсят възможности за стопанска дейност в целия ЕС, се сблъскват с по-високи разходи, засилена сложност и липса на прозрачност, когато става дума за трансгранични доставки; като има предвид, че цените за трансгранични доставки са три до пет пъти по-високи от цените на вътрешния пазар; като има предвид, че ефективните, прости и достъпни системи за доставки са основна движеща сила на устойчивостта на бизнес моделите на МСП и тяхната способност да доставят продукти на клиенти;

Интегрираните услуги за доставки в Европа: стълб на цифровия единен пазар

1. Подчертава, че достъпните, на приемлива цена, ефективни и висококачествени услуги за доставки са важен елемент в купуването на стоки по интернет и трябва да бъдат насърчавани, като се гарантира свободна и честна конкуренция; въпреки това отбелязва, че много потребители не са склонни да купуват онлайн, особено от други държави, поради несигурност за наличните възможности за доставка, окончателната доставка, разходите за доставяне или надеждността;
2. Приветства Зелената книга, публикувана от Комисията с цел идентифициране на възможните недостатъци в европейския пазар за доставки, и призовава Комисията да предприеме подходящи мерки за преодоляването им по начин, който позволява на предприятията и потребителите да се възползват напълно от възможностите, предлагани от цифровия единен пазар; подчертава, че всяко предложено действие следва да бъде съобразено с устойчивостта на процеса на доставяне и да търси начини за свеждане до минимум на отражението му върху околната среда;
3. Отбелязва слабостите в трансграничен мащаб на конкуренцията между операторите в сферата на доставките в някои държави членки и изказва съжаление по повод на липсата на прозрачност по отношение на ценовите условия и качеството на съответните услуги; счита по-специално, че трябва да се въведат инструменти за предоставяне на информация относно офертите на всички оператори в сферата на доставките в европейски мащаб;

Поставяне на интересите на потребителите в центъра на процеса на доставяне

4. Подчертава значението на засилването на доверието на потребителите в процеса на доставяне; счита по-голямата прозрачност и по-добрата и по-лесно сравнима информация за наличните възможности, цени и условия за доставяне за фактори от първостепенно значение за потребителите, особено по отношение на условията, при които се транспортират поръчките на потребителите, и процедурите, които трябва да се следват в случай на повреда или загубване на стоки, или закъснение при тяхното доставяне или връщане;

5. Подчертава, че е необходимо да се насърчават мерки, насочени към гарантиране на избора на потребителя по време на покупката; отбелязва значителното разминаване между очакванията на потребителите и наличието на удобни, иновативни услуги, като например предавателни или колетни пунктове или терминали, услуги по всяко време на деня и нощта, възможности за електронно проследяване, удобни за потребителя място и час за доставка или политики за лесно връщане;
6. Подчертава, че надеждността на услугите за доставки е от решаващо значение и че е важно да се предлагат ефикасни системи, гарантиращи, че пратките наистина стигат до желаната дестинация в рамките на разумен срок;
7. Изтъква, че високата цена на трансграничните доставки или доставките до отдалечени места или най-отдалечени региони е една от основните причини за недоволството на потребителите; подчертава, че по-голямото наличие на финансово достъпни възможности за доставки за потребителите и търговците, включително МСП, е от решаващо значение за увеличаването на покупките и продажбите от дълги разстояния и за създаването на един действително единен пазар;
8. Подчертава необходимостта от подобряване на географския обхват и достъпа до универсална услуга за доставка на колетни пратки в селските и отдалечените райони;
9. Счита, че за да се изгради интегриран единен пазар за колетни пратки, от съществено значение е социалното измерение да бъде стабилно и последователно и услугите за доставка да спазват правата на упражняване на труд, условията на заетост и възнаграждение и социалните и екологичните стандарти; в тази връзка отбелязва, че недеklarираният труд и злоупотребите представляват риск за сектора и че отговорната и качествена заетост и непрекъснатото и подходящо обучение на служителите са важни за постигане на висококачествени услуги за доставка; подчертава, че запазването на социалното измерение и едновременно с това позволяването на достатъчно гъвкавост на пазара за доставки, за да се развива и приспособява към технологичните новости, са от ключово значение за пълното удовлетворяване на търсенето и очакванията на потребителите, като същевременно дават възможност на предприятията да им предлагат по-добри продукти, които изцяло отговарят на техните потребности и очаквания;
10. Обръща внимание на значението на правната сигурност с оглед на осигуряването на доверието на потребителите; подчертава в тази връзка значението на правилното информиране на потребителите относно приложимото законодателство;
11. Счита, че развитието на трансграничната онлайн търговия зависи и от доверието на потребителите и че създаването на европейска мрежа от национални центрове за решаване на проблеми като SOLVIT би допринесла за засилване на доверието на потребителите, също както и системата за бърз обмен на информация RAPEX, чрез която потребителите могат да бъдат предупреждавани относно сайтове, за които е установено, че прилагат измамни практики;
12. Отбелязва, че все повече потребители използват уебсайтове за сравняване на цените, характеристиките или условията на доставка на продукти и услуги, предоставяни от предприятията за доставка на колетни пратки, особено по отношение на електронната търговия; приканва Комисията да приеме насоки на ЕС

относно минимални стандарти за сравняване на уебсайтове въз основа на централните принципи за прозрачност, безпристрастност, качество, информация и удобство за ползване от потребителите;

13. Призовава Комисията, съвместно с организациите на производителите и потребителите, да изработи показатели за качество на услугите за доставка, които позволяват на потребителите да сравняват по-добре едно с друго различни предложения;

Създаването на равнопоставени условия на конкуренция за МСП

14. Подчертава жизненоважната роля на МСП за създаването на растеж, иновации и заетост, по-специално младежка заетост; подчертава, че услугите за доставки са от изключително значение за европейските МСП и че един интегриран конкурентен пазар за доставки, предоставящ различни възможности за доставки и логистична подкрепа на достъпни цени, е предпоставка за достъпа до нови пазари и за достигането до повече потребители в ЕС; подчертава, че е важно да се подобри потокът от информация към МСП, отнасяща се до възможностите за обединяване на техните обеми от колетни доставки и за иновативни решения за доставка и вземане, които ще намалят разходите за последния етап от доставката;
15. Подчертава, че предприятията, и по-специално МСП, трябва да могат да отговорят на потребностите и очакванията на потребителите с по-прости, по-бързи, по-достъпни, прозрачни, надеждни и ефективни спедиторски услуги в контекста на трансграничната електронна търговия; подчертава, че начините на доставяне, които не отговарят на очакванията на потребителите, имат пряко въздействие върху търговската марка, имиджа и конкурентоспособността на предприятието;
16. Отбелязва, че развитието на електронна търговия в трансграничен мащаб от страна на МСП е ограничено; насърчава сътрудничеството между МСП, както и чрез представителните им органи, с цел договаряне на по-ниски цени на доставка, по-специално посредством въвеждане на споделени онлайн платформи, и подобряване на качеството на техните услуги;
17. Изразява загриженост относно пречките, пред които се изправят МСП поради малкия си размер; подчертава, че МСП понастоящем се сблъскват с по-високи разходи, голяма сложност поради раздробеността на европейския пазар и липса на информация относно наличните възможности и цени за доставка;

Към иновативни и оперативно съвместими решения за създаване на истински европейски пазар за доставки

18. Отбелязва, че пощенският сектор в ЕС е раздробен от национални мрежи със слаба оперативна съвместимост и че липсва интеграция между сухопътния, железопътния и водния транспорт; приветства вече предприетите действия от операторите на пазара за доставки за въвеждане на условия, които отговарят по-добре на потребностите на онлайн търговците и потребителите, като например по-гъвкави възможности за доставка и връщане; призовава Комисията да продължи да предлага мерки за насърчаване на сектора да подобрява оперативната съвместимост и ускорява въвеждането на рационализирани процедури за изпращане и вземане на колетни пратки, насочени към намаляване на разходите, увеличаване на икономиите от мащаба за операторите по доставка, насърчаване на обединяването

на малки доставки с оглед на отстъпки за количество за дребните търговци, увеличаване на наличността и качеството на услугите за доставки и предлагане на достъпни и гъвкави тарифи за транспорт както за потребителите, така и за предприятията;

19. Счита, че в тази връзка сътрудничеството в рамките на сектора относно оперативно съвместими трансгранични системи за електронно проследяване на пратки е от особено значение; насърчава Комисията да проучи допълнително възможността за разработване на европейски стандарти за подобряване на интегрираните системи за проследяване и за насърчаване на качеството, надеждността и устойчивостта на интегрираните логистични услуги, прилагани в електронната търговия;
20. Подчертава, че по-лесните решения за прибиране и връщане на пратките вече играят значителна роля за растежа на електронната търговия и в бъдеще могат да доведат до спад на цените и по-голямо удовлетворение на потребителите, особено при трансграничните операции; насърчава по-нататъшното сътрудничество за подобряване на оперативната съвместимост на центровете за телефонно обслужване, посветени на жалби на потребители;
21. Призовава Комисията да създаде платформи за сътрудничество и обмен на информация между операторите в сферата на доставките с цел намиране на бързо решение на проблема със съществуващите пропуски в пазара на ЕС за доставки по отношение на иновации, гъвкавост, управлението на складовите наличности, транспорт, вземане и връщане на пратки, като същевременно се зачита правото на ЕС в областта на конкуренцията, както и да обсъди възможността за съвместно използване на инфраструктура от оператори на експресни куриерски и пощенски услуги в тяхна взаимна полза;
22. Призовава Комисията да работи съвместно с предприятията за приемането на европейски стандарти за адресиране и етикетирание, както и стандарти за пощенски кутии, благоприятстващи електронната търговия;
23. Призовава Комисията да проучи възможността за създаване на европейски знак за доверие за електронната търговия и дали такъв знак за доверие би могъл също така да допринесе за осигуряване на качество и надеждност за интегрираните услуги за доставки, като по този начин се гарантира доверието на потребителите в трансграничната електронна търговия, да стимулира електронните търговци на дребно и предприятията за доставки на колетни пратки да увеличат прозрачността, а също и правната сигурност, както за потребителите, така и за стопанските субекти, и да засили конкурентните предимства на предприятията, особено на МСП, и следователно да допринесе за стабилен икономически растеж и създаване на работни места; подчертава, че за да бъде ефективен, този знак за доверие следва да се основава на набор от минимални характеристики, отнасящи се до прозрачни разпоредби за защита и информация на потребителите, както и изисквания за процедури за разглеждане на оплаквания и решаване на спорове;
24. Подчертава, че защитата на личните данни и на данните като цяло е от изключителна важност и че всички нови мерки, които се предприемат, следва се съобразяват със законодателството на ЕС за защита на данните, и по-специално на Директива 95/46/ЕО;

Наблюдение на развитието на пазара и подобряване на регулаторния надзор

25. Признава динамичната същност на пазара за доставка на пратки, с бързо възникващи нови услуги и оператори; отбелязва, че новаторските решения в отговор на потребностите на електронните търговци на дребно и потребители вероятно ще се превърнат в ключов фактор за диференциране при конкуренцията; счита, че евентуалните законодателни мерки следва да бъдат внимателно оценени предварително, за да не засегне отрицателно динамичния характер на пазара за доставки на колетни пратки, за който не следва да бъдат създавани пречки посредством свръхрегулация; призовава Комисията да наблюдава внимателно развитието на пазара, с цел да се идентифицират всички области на потенциална неефективност на пазара, в които в бъдеще могат да бъдат необходими допълнителни действия; в тази връзка подчертава, че наблюдението на пазара следва да взема под внимание не само утвърдените пощенски оператори, но и другите видове доставчици на услуги за доставки;
 26. Изтъква, че вече съществува подходяща регулаторна рамка и призовава държавите членки и Комисията да гарантират, че съществуващата регулаторна рамка е изцяло транспонирана, прилагана и изпълнявана, като се обърне особено внимание на Директивата за пощенските услуги, законодателството на ЕС в областта на конкуренцията, Директивата за алтернативно решаване на спорове и Директивата за правата на потребителите, по-специално по отношение на изискванията относно формата на договорите от разстояние;
 27. Подчертава, че ефективното прилагане на правната рамка зависи и от надзора от страна на националните регулаторни органи върху законовите задължения на пощенските оператори, по-специално по отношение на задължението за предоставяне на универсална услуга съгласно Директива 97/67/ЕО;
 28. Посочва, че сложните разпоредби относно данъка върху добавената стойност представляват съществена пречка за малките предприятия, които извършват трансгранична търговия; призовава Комисията да представи във възможно най-кратък срок обявеното предложение за въвеждане на единна декларация за данък върху добавената стойност;
 29. Подчертава, че незадължително европейско договорно право за договорите между предприятия и потребители би довело до чувствително опростяване и би насърчавало в по-голяма степен МСП да осъществяват трансгранични доставки на колетни пратки; призовава държавите членки да продължат в дух на конструктивност текущите преговори по европейското право за продажбите;
- o
- o o
30. Възлага на своя председател да предаде настоящата резолюция на Съвета и на Комисията.