

Τρίτη 4 Φεβρουαρίου 2014

P7_TA(2014)0067

Ολοκληρωμένη αγορά παράδοσης δεμάτων για την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου**Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 4ης Φεβρουαρίου 2014 σχετικά με μια ολοκληρωμένη αγορά παράδοσης δεμάτων για την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου στην ΕΕ (2013/2043(INI))**

(2017/C 093/09)

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο,

- έχοντας υπόψη το άρθρο 3 παράγραφος 3 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΣΕΕ), το οποίο δεσμεύει την Ένωση να εργαστεί για «την κοινωνική οικονομία της αγοράς με υψηλό βαθμό ανταγωνιστικότητας, με στόχο την πλήρη απασχόληση και την κοινωνική πρόοδο, και το υψηλό επίπεδο προστασίας και βελτίωσης της ποιότητας του περιβάλλοντος»,
- έχοντας υπόψη το άρθρο 9 της ΣΛΕΕ, το οποίο ορίζει ότι «κατά τον καθορισμό και την εφαρμογή των πολιτικών και των δράσεων της, η Ένωση συνεκτιμά τις απαιτήσεις που συνδέονται με την προαγωγή υψηλού επιπέδου απασχόλησης, με τη διασφάλιση της κατάλληλης κοινωνικής προστασίας, με την καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού καθώς και με υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης, κατάρτισης και προστασίας της ανθρώπινης υγείας»,
- έχοντας υπόψη το άρθρο 11 της ΣΛΕΕ, το οποίο ορίζει ότι «οι απαιτήσεις της περιβαλλοντικής προστασίας πρέπει να ενταχθούν στον καθορισμό και την εφαρμογή των πολιτικών και δράσεων της Ένωσης, ιδίως προκειμένου να προωθηθεί η αειφόρος ανάπτυξη»,
- έχοντας υπόψη το άρθρο 12 της ΣΛΕΕ, το οποίο ορίζει ότι «οι απαιτήσεις προστασίας του καταναλωτή λαμβάνονται υπόψη κατά τον καθορισμό και την εφαρμογή άλλων πολιτικών και δραστηριοτήτων της Ένωσης»,
- έχοντας υπόψη το άρθρο 14 της ΣΛΕΕ και το πρωτόκολλο αριθ. 26 αυτής σχετικά με υπηρεσίες γενικού (οικονομικού) ενδιαφέροντος,
- έχοντας υπόψη το άρθρο 26 της ΣΛΕΕ, το οποίο ορίζει ότι «η εσωτερική αγορά περιλαμβάνει χώρο χωρίς εσωτερικά σύνορα μέσα στον οποίο εξασφαλίζεται η ελεύθερη κυκλοφορία των εμπορευμάτων, των προσώπων, των υπηρεσιών και των κεφαλαίων σύμφωνα με τις διατάξεις των Συνθηκών»,
- έχοντας υπόψη τα άρθρα 49 και 56 της ΣΛΕΕ, σχετικά με την ελευθερία εγκαταστάσεως και την ελεύθερη παροχή υπηρεσιών στο εσωτερικό της Ένωσης,
- έχοντας υπόψη τα άρθρα 101 και 102 της ΣΛΕΕ σχετικά με τους κανόνες του ανταγωνισμού που είναι εφαρμοστέοι επί των επιχειρήσεων,
- έχοντας υπόψη το άρθρο 169 της ΣΛΕΕ, σχετικά με την προώθηση των συμφερόντων των καταναλωτών και τη διασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας του καταναλωτή,
- έχοντας υπόψη την οδηγία 97/67/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, όπως τροποποιήθηκε από την οδηγία 2002/39/EK και την οδηγία 2008/6/EK, σχετικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες,
- έχοντας υπόψη την οδηγία 2000/31/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 8ης Ιουνίου 2000, για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά,
- έχοντας υπόψη την οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/EK,
- έχοντας υπόψη τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/EK,
- έχοντας υπόψη την οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου,
- έχοντας υπόψη την Πράσινη Βίβλο της Επιτροπής, της 29ης Νοεμβρίου 2012, με τίτλο «Μια ολοκληρωμένη αγορά παράδοσης δεμάτων για την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου στην ΕΕ» (COM(2012)0698),

Τρίτη 4 Φεβρουαρίου 2014

- λαμβάνοντας υπόψη την ανακοίνωση της Επιτροπής της 16ης Δεκεμβρίου 2013 με τίτλο «Χάρτης πορείας για την ολοκλήρωση της ενιαίας αγοράς παράδοσης δεμάτων. Οικοδόμηση εμπιστοσύνης στις υπηρεσίες παράδοσης και ενθάρρυνση των διαδικτυακών πωλήσεων» (COM(2013)0886),
- έχοντας υπόψη το έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής, της 23ης Απριλίου 2013, με τίτλο «Σχέδιο δράσης για το ηλεκτρονικό εμπόριο 2012-2015 — Κατάσταση προόδου 2013» (SWD(2013)0153),
- έχοντας υπόψη την ανακοίνωση της Επιτροπής, της 11ης Ιανουαρίου 2012, με τίτλο «Ένα συνεκτικό πλαίσιο για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης στην ενιαία ψηφιακή αγορά ηλεκτρονικού εμπορίου και διαδικτυακών υπηρεσιών» (COM(2011)0942),
- έχοντας υπόψη την ανακοίνωση της Επιτροπής, της 18ης Δεκεμβρίου 2012, με τίτλο «Το ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη — ψηφιακή καθοδήγηση της ευρωπαϊκής ανάπτυξης» COM(2012)0784),
- έχοντας υπόψη την ανακοίνωση της Επιτροπής, της 26ης Αυγούστου 2010, με τίτλο «Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη» (COM(2010)0245),
- έχοντας υπόψη το έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής, της 7ης Δεκεμβρίου 2012, με τίτλο «Πίνακας επιδόσεων των καταναλωτικών αγορών — Συμβολή στη λειτουργία των αγορών προς όφελος των καταναλωτών — Όγδοη έκδοση» (SWD (2012)0432),
- έχοντας υπόψη την ανακοίνωση της Επιτροπής, της 22ας Μαΐου 2012, προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών με τίτλο «Ευρωπαϊκό θεματολόγιο για τους καταναλωτές — Προώθηση της εμπιστοσύνης και της ανάπτυξης» (COM(2012)0225),
- έχοντας υπόψη την ανακοίνωση της Επιτροπής, της 23ης Φεβρουαρίου 2011, με τίτλο «Ανασκόπηση της πρωτοβουλίας “Small Business Act” για την Ευρώπη» (COM(2011)0078),
- έχοντας υπόψη την ανακοίνωση της Επιτροπής, της 9ης Ιανουαρίου 2013, με τίτλο «Πρόγραμμα δράσης για την επιχειρηματικότητα 2020 — Επιστροφή του επιχειρηματικού πνεύματος στην Ευρώπη» (COM(2012)0795),
- έχοντας υπόψη την ανακοίνωση της Επιτροπής, της 9ης Νοεμβρίου 2011, με τίτλο «Μικρή επιχείρηση, μεγάλος κόσμος — μια νέα εταιρική σχέση που θα βοηθήσει τις ΜΜΕ να εκμεταλλευτούν τις ευκαιρίες της παγκοσμιοποίησης» (COM(2011)0702),
- έχοντας υπόψη την ανακοίνωση της Επιτροπής, της 28ης Νοεμβρίου 2012, με τίτλο «Ετήσια Επισκόπηση της Ανάπτυξης 2013» (COM(2012)0750),
- έχοντας υπόψη την ανακοίνωση της Επιτροπής, της 3ης Μαρτίου 2010, με τίτλο «Ευρώπη 2020 — Στρατηγική για έξυπνη, διατηρήσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη» (COM(2010)0200),
- έχοντας υπόψη την ανακοίνωση της Επιτροπής, της 27ης Οκτωβρίου 2010, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών με τίτλο «Προς μια Πράξη για την Ενιαία αγορά — Για μια κοινωνική οικονομία της αγοράς με υψηλό βαθμό ανταγωνιστικότητας — 50 προτάσεις για βελτίωση της συνεργασίας, της από κοινού ανάληψης επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και των συναλλαγών» (COM(2010)0608),
- έχοντας υπόψη την ανακοίνωση της Επιτροπής, της 3ης Οκτωβρίου 2012, προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών με τίτλο «Ενιαία αγορά — Πράξη II» (COM(2012)0573),
- έχοντας υπόψη την ανακοίνωση της Επιτροπής, της 13ης Απριλίου 2011, προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών με τίτλο «Η Πράξη για την Ενιαία αγορά — Δώδεκα δράσεις για την τόνωση της ανάπτυξης και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης» (COM(2011)0206),
- έχοντας υπόψη τη Λευκή Βίβλο της Επιτροπής, της 28ης Μαρτίου 2011, με τίτλο «Χάρτης πορείας για έναν Ενιαίο Ευρωπαϊκό Χώρο Μεταφορών» (COM(2011)0144),
- έχοντας υπόψη την ανακοίνωση της Επιτροπής της 18ης Οκτωβρίου 2007 με τίτλο «Το θεματολόγιο της ΕΕ για τις εμπορευματικές μεταφορές: Τόνωση της αποδοτικότητας, της ολοκλήρωσης και της αειφορίας των εμπορευματικών μεταφορών στην Ευρώπη» (COM(2007)0606),
- έχοντας υπόψη τα συμπεράσματα του Συμβουλίου, της 31ης Μαΐου 2012, για την «Ενιαία ψηφιακή αγορά και τη διακυβέρνηση της ενιαίας αγοράς»,

Τρίτη 4 Φεβρουαρίου 2014

- έχοντας υπόψη το ψήφισμά του της 4ης Ιουλίου 2013 σχετικά με την ολοκλήρωση της ενιαίας ψηφιακής αγοράς ⁽¹⁾,
 - έχοντας υπόψη το ψήφισμά του της 11ης Δεκεμβρίου 2012 σχετικά με την ολοκλήρωση της ενιαίας ψηφιακής αγοράς ⁽²⁾,
 - έχοντας υπόψη το ψήφισμά του της 21ης Σεπτεμβρίου 2010 σχετικά με την ολοκλήρωση της εσωτερικής αγοράς ηλεκτρονικού εμπορίου ⁽³⁾,
 - έχοντας υπόψη τα ψηφίσματά του της 6ης Απριλίου 2011 σχετικά με την ενιαία αγορά για τους Ευρωπαίους ⁽⁴⁾, με μια Ενιαία Αγορά για τις Επιχειρήσεις και την Ανάπτυξη ⁽⁵⁾ και με τη διακυβέρνηση και την εταιρική σχέση στην ενιαία αγορά ⁽⁶⁾,
 - έχοντας υπόψη το ψήφισμα της 11ης Ιουνίου 2013 σχετικά με ένα νέο θεματολόγιο για την ευρωπαϊκή πολιτική καταναλωτών ⁽⁷⁾,
 - έχοντας υπόψη το άρθρο 48 του Κανονισμού του,
 - έχοντας υπόψη την έκθεση της Επιτροπής Εσωτερικής Αγοράς και Προστασίας των Καταναλωτών, τη γνωμοδότηση της Επιτροπής Απασχόλησης και Κοινωνικών Υποθέσεων και τη γνωμοδότηση της Επιτροπής Μεταφορών και Τουρισμού (Α7-0024/2014),
- A. λαμβάνοντας υπόψη ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι ένας δίαυλος με τεράστιες δυνατότητες για καταπολέμηση της οικονομικής και χρηματοπιστωτικής κρίσης, ενίσχυση της ενιαίας αγοράς, και δημιουργία οικονομικής ανάπτυξης και απασχόλησης σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση· λαμβάνοντας υπόψη ότι η ανακοίνωση της Επιτροπής του Ιανουαρίου 2012 για το ηλεκτρονικό εμπόριο και τις διαδικτυακές υπηρεσίες αναγνωρίζει την παράδοση των αγορών που πραγματοποιούνται στο Διαδίκτυο ως μία από τις πέντε προτεραιότητες για την ενίσχυση του ηλεκτρονικού εμπορίου έως το 2015, ενώ η σημασία της έχει τονιστεί επανειλημμένως από το Συμβούλιο και το Κοινοβούλιο·
- B. λαμβάνοντας υπόψη ότι η αγορά του ηλεκτρονικού εμπορίου στην ΕΕ σημείωσε ανάπτυξη που ξεπέρασε το 20 % το 2012· λαμβάνοντας υπόψη ότι το διασυνοριακό ηλεκτρονικό εμπόριο, ειδικότερα, προβλέπεται ότι θα τετραπλασιαστεί· λαμβάνοντας υπόψη ότι η αγορά παράδοσης δεμάτων υφίσταται ριζικούς μετασχηματισμούς, με την εισαγωγή νέων παρόχων στην αγορά, επενδύσεις που προσανατολίζονται στην καινοτομία και την εμφάνιση νέων υπηρεσιών·
- Γ. λαμβάνοντας υπόψη ότι οι αποτελεσματικές και αξιόπιστες υπηρεσίες παράδοσης δεμάτων αποτελούν πυλώνα καίριας σημασίας για μια ουσιαστική και αποτελεσματική ενιαία ψηφιακή αγορά, με σημαντικό αντίκτυπο όσον αφορά τη διευκόλυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου και την οικοδόμηση εμπιστοσύνης μεταξύ πωλητών και αγοραστών·
- Δ. λαμβάνοντας υπόψη ότι το 57 % των εμπόρων λιανικής πώλησης θεωρούν πως η διασυνοριακή παράδοση αποτελεί εμπόδιο, ενώ ο ένας στους δύο καταναλωτές δηλώνει ότι τους προβληματίζει η παράδοση κατά τις διασυνοριακές συναλλαγές· λαμβάνοντας υπόψη ότι τα προβλήματα παράδοσης (συμπεριλαμβανομένης της επιστροφής των προϊόντων) και το υψηλό κόστος παράδοσης αποτελούν τα δύο σημαντικότερα προβλήματα των καταναλωτών σε σχέση με τις αγορές μέσω Διαδικτύου, οδηγώντας σε χαμηλά επίπεδα εμπιστοσύνης των καταναλωτών στο διασυνοριακό ηλεκτρονικό εμπόριο·
- Ε. λαμβάνοντας υπόψη ότι, προκειμένου να υπερκεραστεί η παρούσα κατάσταση, είναι ζωτικής σημασίας να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών στους παρόχους υπηρεσιών παράδοσης και στις υπηρεσίες παράδοσης προϊόντων, η εμπιστοσύνη στην αγορά και η γνώση των δικαιωμάτων και υποχρεώσεών τους, διασφαλίζοντας καλύτερη ενημέρωση, μεγαλύτερη ευκολία όσον αφορά την κατανόηση και μεγαλύτερη διαφάνεια όσον αφορά τις συνθήκες παράδοσης·
- ΣΤ. λαμβάνοντας υπόψη ότι οι ΜΜΕ που αναζητούν επιχειρηματικές ευκαιρίες σε ολόκληρη την ΕΕ βρίσκονται αντιμέτωπες με υψηλότερο κόστος, μεγαλύτερη πολυπλοκότητα και έλλειψη διαφάνειας όταν πρόκειται για διασυνοριακή παράδοση· λαμβάνοντας υπόψη ότι οι τιμές της διασυνοριακής παράδοσης είναι τρεις με πέντε φορές υψηλότερες σε σχέση με τις εγχώριες τιμές· λαμβάνοντας υπόψη ότι τα αποτελεσματικά, απλά και προσιτά συστήματα παράδοσης αποτελούν κινητήριο μοχλό της βιωσιμότητας των επιχειρηματικών μοντέλων των ΜΜΕ και της ικανότητάς τους να παρέχουν προϊόντα στους καταναλωτές·

⁽¹⁾ Κείμενα που εγκρίθηκαν, P7_TA(2013)0327.

⁽²⁾ Κείμενα που εγκρίθηκαν, P7_TA(2012)0468.

⁽³⁾ ΕΕ C 50 Ε της 21.2.2012, σ. 1.

⁽⁴⁾ ΕΕ C 296 Ε της 2.10.2012, σ. 59.

⁽⁵⁾ ΕΕ C 296 Ε της 2.10.2012, σ. 70.

⁽⁶⁾ ΕΕ C 296 Ε της 2.10.2012, σ. 51.

⁽⁷⁾ Κείμενα που εγκρίθηκαν, P7_TA(2013)0239.

Τρίτη 4 Φεβρουαρίου 2014**Ολοκληρωμένες υπηρεσίες παράδοσης στην Ευρώπη: ένας πυλώνας για την ενιαία ψηφιακή αγορά**

1. επισημαίνει ότι οι προσβάσιμες, προσιτές, αποτελεσματικές και υψηλής ποιότητας υπηρεσίες παράδοσης αποτελούν ουσιαστικό στοιχείο στην ηλεκτρονική αγορά αγαθών και πρέπει να προωθούνται με τη διασφάλιση του ελεύθερου και θεμιτού ανταγωνισμού· σημειώνει, ωστόσο, ότι πολλοί καταναλωτές δεν είναι πρόθυμοι να πραγματοποιούν ηλεκτρονικές αγορές, ιδίως διασυνοριακές, λόγω αβεβαιότητας σε σχέση με τις διαθέσιμες επιλογές παράδοσης, την τελική παράδοση, το κόστος παράδοσης ή την αξιοπιστία·
2. χαιρετίζει την Πράσινη Βίβλο που δρομολογήθηκε από την Επιτροπή προκειμένου να εντοπίζονται πιθανές ελλείψεις στην ευρωπαϊκή αγορά παράδοσης και καλεί την Επιτροπή να λάβει τα κατάλληλα μέτρα ώστε να αντιμετωπιστούν κατά τρόπο που θα επιτρέψει τόσο στις επιχειρήσεις όσο και τους καταναλωτές να επωφεληθούν πλήρως από τις ευκαιρίες που προσφέρει η ενιαία ψηφιακή αγορά· τονίζει ότι κάθε προτεινόμενη δράση πρέπει να λαμβάνει υπόψη τη βιωσιμότητα της διαδικασίας παράδοσης και να επιδιώκει την ελαχιστοποίηση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος·
3. διαπιστώνει ότι ο ανταγωνισμός μεταξύ των φορέων παράδοσης σε ορισμένα κράτη μέλη παρουσιάζει αδυναμίες σε διασυνοριακή κλίμακα και εκφράζει τη λύπη του για την έλλειψη διαφάνειας στους όρους τιμολόγησης και τις επιδόσεις των εν λόγω υπηρεσιών· κρίνει κυρίως ότι πρέπει να τεθούν σε εφαρμογή εργαλεία προκειμένου να γίνουν γνωστές οι προσφορές του συνόλου των φορέων παράδοσης σε ευρωπαϊκή κλίμακα·

Τα συμφέροντα των καταναλωτών στο επίκεντρο της διαδικασίας παράδοσης

4. επισημαίνει τη σημασία της ενίσχυσης της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στη διαδικασία παράδοσης· θεωρεί ότι η μεγαλύτερη διαφάνεια και η καλύτερη και ευχερέστερα συγκρίσιμη ενημέρωση για τις διαθέσιμες επιλογές, τις τιμές και τις συνθήκες παράδοσης είναι υψίστης σημασίας για τους καταναλωτές, ιδίως σε σχέση με τις συνθήκες υπό τις οποίες αποστέλλονται οι παραγγελίες των καταναλωτών και τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται σε περίπτωση φθοράς ή απώλειας των προϊόντων ή καθυστέρησης κατά την παράδοση ή επιστροφής τους·
5. τονίζει ότι είναι αναγκαίο να προωθηθούν μέτρα για τη διασφάλιση της επιλογής των καταναλωτών κατά τη στιγμή της αγοράς· επισημαίνει το σημαντικό χάσμα ανάμεσα στις προσδοκίες των καταναλωτών και στη διαθεσιμότητα εξυπηρετικών, καινοτόμων υπηρεσιών, όπως σημεία παραλαβής σε κατάσταση ή θυρίδες δεμάτων ή τερματικά αυτόματης παραλαβής, υπηρεσίες σε εικοσιτετράωρη βάση που θα είναι διαθέσιμες ανά πάσα στιγμή, λύσεις παρακολούθησης και εντοπισμού της παραγγελίας, φιλικό προς τον καταναλωτή τόπο και χρόνοι παράδοσης ή πολιτικές εύκολης επιστροφής προϊόντων·
6. τονίζει ότι η αξιοπιστία των υπηρεσιών παράδοσης είναι ζωτικής σημασίας και ότι είναι απαραίτητη η παροχή αποτελεσματικών συστημάτων τα οποία θα διασφαλίζουν ότι τα δέματα φθάνουν αποτελεσματικά στον ζητούμενο προορισμό εντός εύλογης προθεσμίας·
7. επισημαίνει ότι το υψηλό κόστος της διασυνοριακής παράδοσης ή της παράδοσης σε απομακρυσμένες περιοχές ή σε εξόχως απόκεντρες περιοχές είναι ένας από τους βασικούς λόγους δυσaráρεσκείας των καταναλωτών· τονίζει ότι, προκειμένου να αυξηθούν οι πωλήσεις και οι αγορές μεγάλων αποστάσεων και να υπάρχει λόγος συζήτησης για μια πραγματικά ενιαία αγορά, είναι επιτακτική η ανάγκη ύπαρξης περισσότερο οικονομικά προσιτών επιλογών για τους καταναλωτές και τους πωλητές, συμπεριλαμβανομένων των ΜΜΕ·
8. τονίζει την ανάγκη βελτίωσης της γεωγραφικής κάλυψης και της προσβασιμότητας σε καθολικές υπηρεσίες παράδοσης δεμάτων στις αγροτικές και απομακρυσμένες περιοχές·
9. θεωρεί ότι, προκειμένου να δημιουργηθεί η ολοκληρωμένη ενιαία αγορά παράδοσης δεμάτων, είναι ζωτικής σημασίας η ύπαρξη σταθερής και συνεκτικής κοινωνικής διάστασης, όπου οι υπηρεσίες παράδοσης υπόκεινται σε σεβασμό στα εργασιακά δικαιώματα, όρους εργασίας και αμοιβής, καθώς και κοινωνικά και περιβαλλοντικά πρότυπα· θεωρεί στο πλαίσιο αυτό ότι η αδήλωτη απασχόληση καθώς και οι καταχρήσεις αποτελούν κίνδυνο για τον τομέα και ότι η υπεύθυνη, υψηλής ποιότητας απασχόληση και η συνεχής, επαρκής επιμόρφωση του προσωπικού έχει ζωτική σημασία για την επίτευξη υψηλής ποιότητας υπηρεσιών παράδοσης· επισημαίνει ότι αφενός η διατήρηση της κοινωνικής διάστασης και, αφετέρου, η εξασφάλιση επαρκούς ευελιξίας στην αγορά παράδοσης δεμάτων ώστε αυτή να εξελιχθεί και να προσαρμοστεί στις τεχνολογικές καινοτομίες, αποτελούν κομβικά στοιχεία για την πλήρη κάλυψη των αναγκών και των προσδοκιών των καταναλωτών παρέχοντας ταυτόχρονα στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να προσφέρουν καλύτερα προϊόντα που να ανταποκρίνονται πλήρως στις ανάγκες και τις προσδοκίες τους·
10. εφιστά την προσοχή στη σημασία της ασφάλειας δικαίου για την εξασφάλιση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών· τονίζει, εν προκειμένω, τη σημασία της δέουσας ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με την εφαρμοστέα νομοθεσία·
11. θεωρεί ότι η ανάπτυξη του διασυνοριακού ηλεκτρονικού εμπορίου εξαρτάται επίσης από την εμπιστοσύνη των πελατών και ότι η δημιουργία ενός ευρωπαϊκού δικτύου εθνικών κέντρων επίλυσης προβλημάτων τύπου Solvit και ενός συστήματος προειδοποίησης τύπου RAPEX το οποίο θα προειδοποιεί σχετικά με την ύπαρξη ισοτόπων που εφαρμόζουν δόλιες πρακτικές θα παρείχε ασφάλεια στους καταναλωτές·

Τρίτη 4 Φεβρουαρίου 2014

12. σημειώνει ότι ολοένα περισσότεροι καταναλωτές χρησιμοποιούν δικτυακούς τόπους σύγκρισης για να συγκρίνουν τιμές, χαρακτηριστικά ή όρους παράδοσης των προϊόντων και των υπηρεσιών που προσφέρονται από τις εταιρείες παράδοσης δεμάτων, ιδίως όσον αφορά το ηλεκτρονικό εμπόριο· καλεί την Επιτροπή να θεσπίσει κατευθυντήριες γραμμές της ΕΕ ή ελάχιστες προδιαγραφές για τη σύγκριση των ισotoτόπων, που θα διαρθρώνονται με βάση τις κομβικές αρχές της διαφάνειας, της αμεροληψίας, της ποιότητας, της ενημέρωσης και της φιλικότητας προς τον χρήστη·

13. καλεί την Επιτροπή να εκπονήσει, μαζί με τη βιομηχανία και οργανώσεις προστασίας των καταναλωτών, κοινούς δείκτες όσον αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών παράδοσης που θα επιτρέψουν στους καταναλωτές να προβαίνουν σε καλύτερη σύγκριση των διαφορών προσφορών·

Δημιουργία ισότιμων όρων ανταγωνισμού για τις ΜΜΕ

14. υπογραμμίζει τον ζωτικό ρόλο των ΜΜΕ στην ενίσχυση της ανάπτυξης, της καινοτομίας και της απασχόλησης, ειδικότερα της απασχόλησης των νέων· τονίζει ότι οι υπηρεσίες παράδοσης έχουν εξέχουσα σημασία για τις ευρωπαϊκές ΜΜΕ, και ότι μια ολοκληρωμένη ανταγωνιστική αγορά παράδοσης που θα διασφαλίζει διαφορετικές επιλογές παράδοσης και εφοδιαστικής υποστήριξης σε οικονομικά προσιτές τιμές αποτελεί προϋπόθεση για την πρόσβαση σε νέες αγορές και την προσέγγιση περισσότερων καταναλωτών εντός της ΕΕ· τονίζει τη σημασία της βελτίωσης της ροής πληροφοριών προς τις ΜΜΕ όσον αφορά δυνατότητες ενοποίησης των όγκων των δεμάτων τους και καινοτόμες λύσεις παράδοσης και παραλαβής που θα μπορούσαν να μειώσουν το κόστος στο τελευταίο στάδιο της παράδοσης·

15. επισημαίνει ότι οι επιχειρήσεις και ιδίως οι ΜΜΕ πρέπει να είναι σε θέση να ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των καταναλωτών παρέχοντας απλούστερες, γρηγορότερες, περισσότερο προσιτές οικονομικά, διαφανείς και αποτελεσματικές υπηρεσίες αποστολής στο πλαίσιο του διασυνοριακού ηλεκτρονικού εμπορίου· τονίζει ότι οι λύσεις παράδοσης που δεν ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των καταναλωτών επηρεάζουν άμεσα το εμπορικό σήμα, την εικόνα και την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης·

16. επισημαίνει ότι η ανάπτυξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων ηλεκτρονικού εμπορίου είναι περιορισμένη σε διασυνοριακή κλίμακα· ενθαρρύνει τη συνεργασία μεταξύ των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, μεταξύ άλλων μέσω των φορέων που τις εκπροσωπούν, για τη διαπραγμάτευση πλέον συμφερούσων τιμών παράδοσης, κυρίως με την καθιέρωση κοινών διαδικτυακών πλατφορμών, και για τη βελτίωση των υπηρεσιών τους·

17. εκφράζει ανησυχία για τα μειονεκτήματα που αντιμετωπίζουν οι ΜΜΕ εξαιτίας του μικρού τους μεγέθους· τονίζει ότι οι ΜΜΕ βρίσκονται, επί του παρόντος, αντιμέτωπες με υψηλότερο κόστος, μεγάλη πολυπλοκότητα λόγω του κατακερματισμού της ευρωπαϊκής αγοράς και της έλλειψης ενημέρωσης για τις διαθέσιμες επιλογές και τιμές παράδοσης·

Προς καινοτόμες και διαλειτουργικές λύσεις για μια πραγματικά ευρωπαϊκή αγορά παράδοσης

18. λαμβάνει υπό σημείωση τον κατακερματισμό του ευρωπαϊκού ταχυδρομικού τομέα σε εθνικά δίκτυα με περιορισμένη διαλειτουργικότητα, καθώς και την ελλιπή ολοκλήρωση των οδικών, σιδηροδρομικών και πλωτών μεταφορών· χαιρετίζει τις πρωτοβουλίες που έχουν ήδη αναληφθεί από τους φορείς της αγοράς εφοδιασμού, οι οποίες αποσκοπούν στην εξεύρεση λύσεων καλύτερα προσαρμοσμένων στις ανάγκες των καταναλωτών και των εμπόρων λιανικής στην αγορά ηλεκτρονικών ειδών, όπως μεγαλύτερη ευελιξία στη παράδοση ή δυνατότητα επιστροφής των εμπορευμάτων· ζητεί από την Επιτροπή να συνεχίσει να προτείνει τα αναγκαία μέτρα για την ενθάρρυνση της βιομηχανίας, ώστε να βελτιώσει τη διαλειτουργικότητα και να επιταχύνει την ανάπτυξη εξορθολογισμένων διαδικασιών, με στόχο τη μείωση του κόστους, την ενίσχυση των οικονομιών κλίμακας για τις υπηρεσίες παράδοσης, την προώθηση της ενοποίησης πολλών μικρών παραδόσεων με σκοπό την επίτευξη ποσοτικών εκπορώσεων για μικρότερους εμπόρους, την αύξηση της διαθεσιμότητας και της ποιότητας των υπηρεσιών παράδοσης και την παροχή οικονομικά προσιτών, ευέλικτων τιμών αποστολής τόσο στους καταναλωτές όσο και στις επιχειρήσεις·

19. πιστεύει ότι, σε αυτό το πλαίσιο, είναι ιδιαίτερως σημαντική η συνεργασία στους κόλπους της βιομηχανίας όσον αφορά τα διαλειτουργικά διασυνοριακά συστήματα παρακολούθησης και εντοπισμού της παραγγελίας· ενθαρρύνει την Επιτροπή να διερευνήσει περαιτέρω τις δυνατότητες ανάπτυξης ευρωπαϊκών προτύπων με στόχο τη βελτίωση των ολοκληρωμένων προγραμμάτων παρακολούθησης και να προαχθεί η ποιότητα, η αξιοπιστία και η βιωσιμότητα των ολοκληρωμένων υπηρεσιών εφοδιαστικής που εφαρμόζονται στο ηλεκτρονικό εμπόριο·

20. υπογραμμίζει ότι οι λύσεις ευκολότερης συλλογής και επιστροφής ήδη έχουν σημαντική επιρροή στην ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου και στο μέλλον μπορεί να οδηγήσουν σε μείωση των τιμών και στην αύξηση της ικανοποίησης των καταναλωτών, ιδίως σε διασυνοριακό επίπεδο· ενθαρρύνει την περαιτέρω συνεργασία προκειμένου να βελτιωθεί η διαλειτουργικότητα των κέντρων κλήσης που ασχολούνται με τα παράπονα των καταναλωτών·

21. καλεί την Επιτροπή να δημιουργήσει πλατφόρμες συνεργασίας και ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των επιχειρήσεων υπηρεσιών παράδοσης για την άμεση αντιμετώπιση των υφιστάμενων κενών στην αγορά παράδοσης της ΕΕ ως προς την καινοτομία, την ευελιξία, τη διαχείριση των αποθεμάτων, τη μεταφορά, την παραλαβή και την επιστροφή των δεμάτων, τηρώντας παράλληλα το ενωσιακό δίκαιο περί ανταγωνισμού και να εξετάσει το ενδεχόμενο από κοινού και αμοιβαία επωφελούς χρήσης των υποδομών από υπηρεσίες ταχυμεταφορών και ταχυδρομικές υπηρεσίες·

Τρίτη 4 Φεβρουαρίου 2014

22. καλεί την Επιτροπή, σε συνεργασία με την επιχειρηματική κοινότητα, να εργαστεί προς την κατεύθυνση της θέσπισης ευρωπαϊκών προτύπων για την διευθυνοσιδότηση και τη σήμανση, καθώς επίσης και προτύπων «γραμματοκιβωτίου» φιλικών προς το ηλεκτρονικό εμπόριο·

23. καλεί την Επιτροπή να διερευνήσει τις δυνατότητες δημιουργίας ενός πανευρωπαϊκού σήματος αξιοπιστίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο, και κατά πόσο ένα τέτοιο σήμα αξιοπιστίας θα μπορούσε να συμβάλει στη διασφάλιση της ποιότητας και της αξιοπιστίας για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών παράδοσης, διασφαλίζοντας έτσι την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στο διασυνοριακό ηλεκτρονικό εμπόριο, να ενθαρρύνει τους ηλεκτρονικούς εμπόρους λιανικής και τις εταιρείες δεμάτων να ενισχύσουν σε μεγάλο βαθμό τη διαφάνεια και τη βεβαιότητα δικαίου για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις και να ενισχύσουν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα των επιχειρήσεων, και ιδίως των ΜΜΕ συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο σε μια σταθερή οικονομική ανάπτυξη και στη δημιουργία θέσεων εργασίας· τονίζει ότι, για να είναι αποτελεσματικό, το ευρωπαϊκό σήμα αξιοπιστίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο πρέπει να βασίζεται σε μια σειρά ελάχιστων χαρακτηριστικών που θα αφορούν διαφανείς διατάξεις για την προστασία και την ενημέρωση των καταναλωτών, καθώς και απαιτήσεις για τις διαδικασίες εξέτασης καταγγελιών και επίλυσης διαφορών·

24. τονίζει ότι η προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των ατόμων, όπως και η προστασία των δεδομένων γενικότερα, έχει ύψιστη σημασία και ότι τυχόν νέα μέτρα θα πρέπει να υπόκεινται στη νομοθεσία της ΕΕ για την προστασία των δεδομένων και συγκεκριμένα στην οδηγία 95/46/ΕΚ.

Παρακολούθηση της ανάπτυξης της αγοράς και βελτίωση της κανονιστικής εποπτείας

25. αναγνωρίζει τον δυναμικό χαρακτήρα της αγοράς παράδοσης δεμάτων, με την ταχεία εμφάνιση νέων υπηρεσιών και παρόχων υπηρεσιών παράδοσης· επισημαίνει ότι οι καινοτόμες λύσεις που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των ηλεκτρονικών εμπόρων λιανικής και των πελατών είναι πιθανόν να αποτελέσουν βασικό παράγοντα διαφοροποίησης για τον ανταγωνισμό· πιστεύει ότι τυχόν νομοθετικά μέτρα θα πρέπει να υποβάλλονται εκ των προτέρων σε ενδελεχή έλεγχο για να διασφαλιστεί ότι δεν θίγουν τον δυναμικό χαρακτήρα της αγοράς παράδοσης δεμάτων που δεν θα πρέπει να παρεμποδίζεται από την υπερβολική ρύθμιση· καλεί την Επιτροπή να προβεί σε προσεκτική παρακολούθηση της ανάπτυξης της αγοράς, προκειμένου να εντοπιστούν οι τομείς της πιθανής αποτυχίας της αγοράς, όπου ενδεχομένως να καταστεί απαραίτητη στο μέλλον η ανάληψη περαιτέρω δράσης· υπογραμμίζει εν προκειμένω ότι η παρακολούθηση της αγοράς δεν θα πρέπει να περιλαμβάνει μόνο τους παγιωμένους ταχυδρομικούς φορείς, αλλά και νέους τύπους επιχειρήσεων παράδοσης·

26. υπενθυμίζει την ύπαρξη κατάλληλου κανονιστικού πλαισίου και καλεί τα κράτη μέλη και την Επιτροπή να διασφαλίσουν την πλήρη μεταφορά, εφαρμογή και επιβολή του ισχύοντος κανονισμού πλαισίου, με ιδιαίτερη προσοχή στην οδηγία για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες, στο ενωσιακό δίκαιο περί ανταγωνισμού, στην οδηγία για την εναλλακτική επίλυση διαφορών και στην οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών ιδίως όσον αφορά τις τυπικές απαιτήσεις για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις·

27. επισημαίνει ότι η αποτελεσματική επιβολή του νομικού πλαισίου εξαρτάται επίσης από την εποπτεία από τις εθνικές ρυθμιστικές αρχές ως προς την τήρηση των νομικών υποχρεώσεων των ταχυδρομικών φορέων εκμετάλλευσης, ιδίως όσον αφορά την υποχρέωση παροχής καθολικής υπηρεσίας βάσει της οδηγίας 97/67/ΕΚ·

28. επισημαίνει ότι οι περίπλοκες διατάξεις σε σχέση με τον ΦΠΑ συνιστούν σημαντικό εμπόδιο για τις μικρές επιχειρήσεις, οι οποίες διεξάγουν διασυνοριακό εμπόριο· καλεί την Επιτροπή να υποβάλει όσο το δυνατόν συντομότερα την πρόταση που έχει εξαγγείλει για την καθιέρωση ενιαίας δήλωσης ΦΠΑ·

29. τονίζει ότι ένα προαιρετικό ευρωπαϊκό δίκαιο των συμβάσεων για τις συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών μπορεί να οδηγήσει σε ορατή απλοποίηση και να παρακινήσει περισσότερες ΜΜΕ να προβαίνουν σε διασυνοριακές αποστολές δεμάτων· καλεί τα κράτη μέλη να προωθήσουν με εποικοδομητικό τρόπο τις διαπραγματεύσεις που βρίσκονται σε εξέλιξη σχετικά με το ευρωπαϊκό δίκαιο των πωλήσεων·

ο

ο ο

30. αναθέτει στον Πρόεδρό του να διαβιβάσει το παρόν ψήφισμα στο Συμβούλιο και στην Επιτροπή.