

Mišljenje Europskog gospodarskog i socijalnog odbora o Komunikaciji Komisije o Planu za ostvarenje jedinstvenog tržišta za dostavu paketa – Izgradnja povjerenja u dostavne usluge i poticanje internetske prodaje

COM(2013) 886 final

(2014/C 451/08)

Izvjestiteljica: **Daniela RONDINELLI**

Dana 16. prosinca 2013., sukladno članku 304. Ugovora o funkcioniranju Europske unije, Europska komisija odlučila je savjetovati se s Europskim gospodarskim i socijalnim odborom o:

Komunikaciji Komisije – Plan za ostvarenje jedinstvenog tržišta za dostavu paketa – Izgradnja povjerenja i poticanje internetske prodaje

COM(2013) 886 final.

Stručna skupina za jedinstveno tržište, proizvodnju i potrošnju, zadužena za pripremu rada Odbora o toj temi, Mišljenje je usvojila dana 23. lipnja 2014.

Europski gospodarski i socijalni odbor Mišljenje je usvojio na svom 500. plenarnom zasjedanju održanom 9. i 10. srpnja 2014. (sjednica od 10. srpnja), sa 107 glasova za, 2 protiv i 6 suzdržanih.

1. Zaključci i preporuke

1.1 Europski gospodarski i socijalni odbor (EGSO) pozdravlja Plan za ostvarenje jedinstvenog tržišta za dostavu proizvoda iz elektroničke prodaje koji predstavlja element sa znatnim potencijalom za razvoj i zapošljavanje. Učinkovite i pouzdane usluge dostave predstavljaju nezamjenjivu osnovu za poticanje elektroničke trgovine i jačanje povjerenja između prodavača i kupaca.

1.2 EGSO smatra da ostvarenje unutarnjeg tržišta za dostavu i premošćivanje postojećeg značajnog jaza između očekivanja, zaštite i stvarne dostupnosti zahtijeva: solidarnu odgovornost, mogućnost praćenja i traženja te interoperabilnost; pristup širem izboru na cijelom teritoriju EU-a, uključujući i otočna područja; sigurnost u prava i obaveze sudionika u procesu – osobito malih i srednjih poduzeća te potrošača – posebice u pogledu pritužbi i povrata robe; jednostavnu i komparativnu prezentaciju podataka; čvrstu socijalnu i obrazovnu dimenziju.

1.3 EGSO stoga ponavlja ⁽¹⁾ da se taj cilj treba temeljiti ne samo na poželjnim sporazumima i dobrovoljnim kodeksima već i na osnovnom europskom normativnom okviru koji bi na učinkovit i fleksibilan način mogao odgovoriti na neriješene manjkavosti na tržištu koje odvrćaju potrošače i mala i srednja poduzeća (MSP-ove) od kupovine putem elektroničke trgovine i riješiti probleme vezane uz:

- zajedničku odgovornost operatera u cjelokupnom lancu internetske prodaje;
- mogućnost praćenja paketa;
- jasno poštivanje europskih normi zaštite osobnih podataka;
- jasnu mogućnost izbora između nekoliko oblika dostave;
- zajedničke definicije pojmova i potpunu interoperabilnost;
- dostupnost i univerzalnost usluge po pristupačnim cijenama;
- prikupljanje usporedivih i razgrađenih statističkih podataka, pojednostavljeno za manje operatere;
- obavezu ujednačene primjene poreza na dodanu vrijednost;

⁽¹⁾ SL C 161, 6.6.2013., str. 60.

- uzajamno prekogranično prihvaćanje mrežnih sustava nacionalnih centara za *problem solving* (rješavanje problema) i sustava ODR/ADR ⁽²⁾;
- obavezu poštivanja poštenih uvjeta rada;
- transparentnost u pogledu uvjeta i cijena usluge;
- stalnu stručnu izobrazbu osoblja;
- sankcije za nepoštivanje obaveza koje otkriva RAPEX – IMI, sustav Unije za upozorenja ⁽³⁾;
- stvaranje europske oznake povjerenja na temelju tehničkih i regulatornih standarda koje određuje CEN ⁽⁴⁾, a koja bi utvrdila pokazatelje kvalitete;
- mjere za pomoć malim i srednjim poduzećima po pitanju pojednostavljenja te pristupa tržištu i internetskim platformama na osnovi jednakih uvjeta.

1.4 EGSO zahtijeva da Plan uspostavi čvrste rokove i program provedbe koji će biti razrađen u pogledu kako propisa tako i autoregulacije kako bi se uspostavilo što veće povjerenje među svim uključenim sudionicima, a posebice europskim građanima, s punim poštivanjem i zaštitom međusobnih prava.

1.5 EGSO zahtijeva da Plan predvidi još dvije mjere, jednu o dostupnosti usluge po umjerenim cijenama i drugu o socijalnoj dimenziji tržišta.

1.6 EGSO preporuča Komisiji, Europskom parlamentu i Vijeću:

- da europski regulatorni okvir svim pružateljima usluga iz tog sektora omogući pristup jedinstvenom tržištu dostave paketa i osigura da se obrati posebna pažnja na probleme univerzalnosti usluge uz umjerenе cijene, osobito u pogledu perifernih, planinskih, otočnih i nerazvijenih područja;
- da se riješi problem nepostojanja detaljnog i komparativnog statističkog okvira o lancu operacija od trenutka internetske narudžbe do prekogranične dostave proizvoda uz pomoć pojednostavljenih postupaka po načelu *one size fits all* (isti pristup za sve);
- da se stvori zajednička i otvorena struktura koja se temelji na zajedničkim definicijama uz suglasnost svih uključenih strana, a posebice malih i srednjih poduzeća, za interoperabilno upravljanje interaktivnim internetskim platformama jednostavnim za korištenje, pod nadzorom Europske komisije;
- da se pruže jasne opće upute o financijskim instrumentima EU-a u pogledu: istraživanja i tehnoloških inovacija; okoliša i klime, energije i prometa; novih zanimanja i izobrazbe; kohezije, teritorija i manjih poduzeća;
- da se pruži odgovarajuća potpora malim i srednjim poduzećima u provođenju Plana predviđanjem konkretnih mjera i odgovarajućeg financiranja za poticanje njihovog jednakopravnog sudjelovanja u elektroničkoj trgovini;
- da se u duhu Zakona o malom poduzetništvu uvedu propisi koji se bave problemima malih i srednjih poduzeća u cijelom sektoru prijevoza i logistike uz potporu tijela koja ih predstavljaju;
- da se u najhitnijem roku CEN-u izda mandat za izradu normi pokazatelja kvalitete za europsku oznaku sigurnosti i kvalitete dostave kako bi se osigurala kvaliteta i pouzdanost, održivost te socijalna i sigurnosna jamstva;
- da se osigura čvrsta i dosljedna socijalna dimenzija koja će moći jamčiti prošireni europski socijalni dijalog u sektoru; pristup odgovarajućim mogućnostima profesionalne izobrazbe i prekvalifikacije; dostojne uvjete rada i naknada; uklanjanje nesigurnog i neprijavljenog rada koji postoji osobito u podugovornom dijelu posla u „posljednjem kilometru”.

⁽²⁾ ODR: rješavanja sporova putem interneta, ADR: Direktiva o alternativnom rješavanju sporova.

⁽³⁾ IMI: informacijski sustav unutarnjeg tržišta.

⁽⁴⁾ Europski odbor za normizaciju.

1.7 EGSO traži da uz podršku Eurofound-a Europska komisija svake dvije godine pripremi izvještaj o uvjetima zaposlenja i rada u ovom sektoru, o uvjetima potrošača i pružatelja usluga u cjelokupnom lancu, kao i o izgledima za njihov razvoj, koji će biti dostavljen EGSO-u, Parlamentu, Vijeću i socijalnim partnerima.

2. Od Zelene knjige do Plana

2.1 Elektronička trgovina u Europi predstavlja potencijalan pokretač rasta gospodarstva i zapošljavanja koji se procjenjuju na više od 10 % godišnje u razdoblju od 2013. do 2016. godine ⁽⁵⁾. 45 % građana EU-a je u posljednjih 12 mjeseci obavilo internetsku kupovinu, i potvrdili su da je većina problema uzrokovana dostavom ili kašnjenjem dostave ⁽⁶⁾.

2.2 Europska komisija je već utvrdila ⁽⁷⁾ „glavne prepreke jedinstvenom digitalnom tržištu i plan djelovanja za njihovo uklanjanje”, ali „10 % ljudi ne kupuje putem interneta ⁽⁸⁾ jer su zabrinuti za troškove usluga dostave, osobito prekogranične dostave, kao i za kvalitetu usluge”.

2.3 U svom Mišljenju o Zelenoj knjizi ⁽⁹⁾ EGSO je zatražio direktivu koja bi odredila sustave zajedničke odgovornosti pružatelja usluga, praćenje i traženje pošiljki, obavezu nuđenja nekoliko mogućnosti dostave, europsku mrežu nacionalnih središta za rješavanje problema, obavezu poštivanja jednakih uvjeta rada, transparentnost u pogledu uvjeta i cijena.

2.4 Raspravi o Zelenoj knjizi uslijedila je u prosincu 2013. Komunikacija o planu za ostvarenje jedinstvenog tržišta za dostavu paketa iz internetske prodaje ⁽¹⁰⁾.

2.5 Prema novijim svjetskim istraživanjima ⁽¹¹⁾, sljedeći faktori su navedeni kao najproblematičniji za razvoj elektroničke trgovine *business to consumer* (B2C, od poduzeća do klijenta):

- nemogućnost da se odmah saznaju mogućnosti dostave i da se sa sigurnošću zna ukupan trošak internetske kupovine;
- nemogućnost dobivanja pravovremenih podataka o stanju i praćenju pošiljke;
- dugo trajanje dostave i/ili nepostojanje točno navedenog/fleksibilnog vremena primitka pošiljke;
- upravljanje povratom ili zamjenom robe, koje je komplicirano i skupo;
- nezadovoljavajuća razina usluga kupcima u pogledu kontakta s osobljem u trenutku kad je to kupcu potrebno.

2.6 Europska komisija tvrdi da još uvijek ne postoji dovoljno „odgovarajućih tržišnih podataka o nacionalnim i prekograničnim tokovima paketa svih pružatelja poštanskih usluga koji djeluju na tržištima od poduzeća do klijenta (B2C) i od poduzeća do poduzeća (B2B), uključujući posrednike, pošiljatelje konsolidirane pošte i alternativne pružatelje usluga” ⁽¹²⁾.

2.7 Razna istraživanja potvrđuju da „se čini da je mogućnost nekonkurentnog ponašanja veća u nekim od segmenata poštanskih usluga, te se stoga čini da je regulacijski nadzor primjereniji primjerice [...] na tržištu B2C u usporedbi s uslugama B2B; u međugraničnim uslugama u usporedbi s domaćim poštanskim uslugama” ⁽¹³⁾.

2.8 EGSO se nada da je primljen na znanje značajan dio zaključaka iz njegovog Mišljenju o Zelenoj knjizi. Vijeće ⁽¹⁴⁾ i Europski parlament ⁽¹⁵⁾ također su pozvali Europsku komisiju da utvrdi trenutne prepreke uslugama prekogranične dostave i da usvoji odgovarajuće mjere kako bi ih uklonila, a Europski parlament je također zatražio ⁽¹⁶⁾ pristupačne, financijski prihvatljive, učinkovite i visokokvalitetne usluge dostave kao i platforme za suradnju i razmjenu informacija među pružateljima usluga dostave uz brzu obradu pritužbi i sporova s najmanjim mogućim troškovima.

⁽⁵⁾ MEMO-13-1151, EK.

⁽⁶⁾ Istraživanje *Special Eurobarometer 398 Internal Market* – listopad 2013.

⁽⁷⁾ COM(2011) 942 final, 11.1.2012.

⁽⁸⁾ Eurostat, istraživanje o obiteljima 2009. godine.

⁽⁹⁾ SL C 161 od 6.6.2013., str.60.

⁽¹⁰⁾ COM(2013) 886 final.

⁽¹¹⁾ *Pulse of the Online Shopper*, međunarodno istraživanje UPS-a (United Parcel Service), 2013.

⁽¹²⁾ COM(2013) 886 final.

⁽¹³⁾ WIK Consult, *Final Report* 8/2013.

⁽¹⁴⁾ Vijeće „Konkurentnost” – zaključci o upravljanju jedinstvenim tržištem i jedinstvenim digitalnim tržištem, 30. svibnja 2012.

⁽¹⁵⁾ Rezolucija Europskog parlamenta 4.2.2014. 2013/2043(INI), 11.12.2012. i 4.7.2013.

⁽¹⁶⁾ Rezolucija Europskog parlamenta 4.2.2014.

3. Opće napomene

3.1 EGSO smatra da je važno povratiti povjerenje MSP-ova i potrošača na elektroničkom tržištu uz pomoć interoperabilnih mreža i sustava brzog upravljanja uz niske troškove u primjerenom okviru regulacije ili samoregulacije koji će prihvatiti svi pružatelji usluga u tom lancu kako bi dobili slobodno i otvoreno unutarnje tržište, izbjegavajući nepotrebno pretjerano propisivanje. Stoga zahtijeva da Plan uspostavi čvrste rokove i definirani program provedbe od predviđenih 18 mjeseci.

3.2 EGSO smatra da EU mora nastaviti s ostvarivanjem unutarnjeg tržišta dostave paketa osiguravajući brzinu, kvalitetu, povjerenje i umjerene cijene i interesu potrošača, radnika i svih pružatelja usluga na tržištu, uključujući i mala i srednja poduzeća u sektorima elektroničke trgovine te prijevoza i logistike, time ispravljajući trenutno prisutne slabosti i loše funkcioniranje jedinstvenog tržišta.

3.3 No EGSO je očekivao da će komunikacija također posebno napomenuti stanje područja koja su u geografski teškom položaju, kao što su otoci, najudaljenije regije i planine, s obzirom na to da Odbor razumije da ta područja predstavljaju posebne izazove koje je teško prevladati osobito zbog financijske izvedivosti: doista potpuno jedinstveno tržište za dostavu paketa može se postići samo ako se tim područjima posvete potrebna pažnja i mjere.

3.4 Prema EGSO-u, okvir predloženih aktivnosti temelji se u osnovi samo na dobrovoljnim postupcima samoregulacije, na disciplini nacionalnih pružatelja poštanskih usluga i aktivnostima Europske skupine regulatora poštanskih usluga, kao i na načelima ispravnog provođenja već postojećih europskih normi, a ne uvodi ni jedinstveni okvir za sve pružatelje usluga ni precizne rokove u sklopu navedenih 18 mjeseci.

3.5 EGSO napominje da osim postupaka samoregulacije Plan još ne predviđa potrebu za **direktivom**, koju je EGSO već zatražio⁽¹⁷⁾, koja bi na **potpun, dosljedan i usklađen način** odgovorila potrebama za ostvarenjem unutarnjeg tržišta za prekograničnu dostavu paketa za sve pružatelje usluga u sektoru.

3.6 EGSO smatra da EU mora predvidjeti rješenje na europskoj razini u obliku promicanja samoregulacije i regulacije kako bi zaštitio potrošače i MSP-ove (B2B) i uhvatio se u koštac s neriješenim problemima na tržištu koji se tiču:

- **zajedničke odgovornosti svih pružatelja usluga u lancu elektroničke prodaje** u odnosu na kupca;
- obaveze **potpunog praćenja i traženja pošiljaka**;
- jasnog poštivanja europskih normi sigurnosti i **zaštite osobnih podataka**, u skladu s Direktivom 95/46/EZ;
- obaveze transparentne ponude izbora **nekoliko vrsta dostave**;
- obaveze zajedničke definicije pojmova i potpune **interoperabilnosti**;
- obaveze univerzalnosti **usluge po pristupačnim cijenama za sve pružatelje usluga na slobodnom tržištu**, imajući u vidu važeće propise, uključujući i direktive o poštanskim uslugama i ostale pripadajuće propise EU-a;
- zbirki **statističkih podataka** koji su usporedivi i razgrađeni;
- obaveze ujednačene primjene poreza na dodanu vrijednost;

⁽¹⁷⁾ Vidi fusnotu 1.

- **uzajamnog prekograničnog prihvaćanja** mrežnih sustava nacionalnih centara za *problem solving* (rješavanje problema) i sustava ODR/ADR;
- obaveze poštivanja **poštenih uvjeta rada**;
- obaveze **transparentnosti u pogledu uvjeta i cijena usluge**;
- obaveze provođenja stalne **stručne izobrazbe** osoblja kako bi se osigurala **profesionalnost** pri uvođenju novih tehnologija u sektoru;
- **kazni** za nepoštivanje obaveza koje otkriva RAPEX – IMI, sustav Unije za upozorenja, i kazne koje se temelje na pokazateljima kvalitete;
- **mjera za potporu MSP-ovima** u smislu upravno-birokratskih pojednostavljenja, pristupa tržištu i sudjelovanja u zajedničkoj izradi zajedničke primjene novih tehnologija te portala i web platformi.

3.7 Iako prijedlozi spominju kompatibilnost s financijskim okvirom EU-a za razdoblje 2014. – 2020., EGSO smatra da Plan EU-a ne može zanemariti jasne upute na **relevantne financijske instrumente EU-a** za:

- istraživanja i tehnološke inovacije (Obzor 2020., programi Galileo i ISA te Digitalni program) za interoperabilnost, praćenje i sigurnost;
- okoliš i klimu, energiju i promet (7. program za okoliš, Okvir 2030. za energiju i klimu te plan „Staklenički plinovi u prometu EU-a: izgledi do 2050. II.” (*EU Transport GHG: Routes to 2050 II*)) – u pogledu utjecaja posljednjeg kilometra;
- MSP-ove: potpora Europske investicijske banke za inovativno poduzetništvo, program COSME i sva dostupna europska sredstva za konkurentnost na jednakopravnoj osnovi s drugim pružateljima usluga;
- teritorijalnu koheziju (novi program strukturnih fondova za razdoblje 2014. – 2030. i mjere za otočna, ruralna i najudaljenija područja);
- zapošljavanje i izobrazbu (Program za nove vještine i radna mjesta, Europska strategija za potrošače – poticanje povjerenja i rasta te Erasmus Plus 2014. – 2020., obrazovanje i izobrazbe).

3.8 EGSO preporučuje da Europska komisija izda mandat CEN-u za izradu europskih tehničko normativnih standarda uz puno sudjelovanje svih zainteresiranih strana, osobito MSP-ova i potrošača. Također smatra nužnom izradu **pokazatelja za europsku oznaku sigurnosti i kvalitete** usluga dostave kako bi se osigurala kvaliteta i pouzdanost, održivost te socijalna i sigurnosna jamstva.

4. Posebne napomene

4.1 EGSO predviđa nužnost dviju dodatnih mjera za jamstvo pristupu tržištu i za njegovu socijalnu dimenziju.

4.1.1 Mjera – pristup tržištu i korištenje usluge po umjerenim cijenama

4.1.1.1 EGSO zahtijeva da se u sklopu davanja oznake kvalitete predvidi obaveza zajamčenog pristupa tržištu i korištenja usluge po umjerenim cijenama u svim područjima EU-a. EGSO izražava razočaranje činjenicom da se nije posvetila posebna pažnja udaljenim područjima i otocima te stoga očekuje da će novi propisi obuhvatiti problem geografske ranjivosti na tržištu elektroničke trgovine jer značajan postotak europskih građana živi u tim područjima.

4.1.1.2 EGSO smatra da je **svim pružateljima usluga** potrebno osigurati pun pristup strukturama i informativnim resursima koji se koriste u pružanju usluga dostave kako bi se zaštitili interesi korisnika i/ili potaknula učinkovita konkurencija.

4.1.1.3 EGSO zahtijeva da Europska komisija provede reviziju dokumenta *Notice 1998.* o provedbi pravila o konkurenciji u sektoru s obzirom na razvoj propisa i tržišta koji utječe na prekogranične usluge i standardne troškove u cilju uvođenja slobodnije politike usmjerene na troškove⁽¹⁸⁾, poštujući odredbe Protokola 26. uz Ugovor iz Lisabona, osobito u pogledu univerzalnog pristupa i pristupačnih cijena usluga od općeg gospodarskog interesa.

⁽¹⁸⁾ *Common position EU & US in the Doha Round – WTO* (Zajedničko stajalište EU-a i USA na Krugu pregovora u Dohi WTO-a), 2006.

4.1.2 Mjera – socijalna dimenzija tržišta

4.1.2.1 EGSO zahtijeva da se zajamči čvrsta i dosljedna socijalna dimenzija koja će, uz inovativne napore poduzeća u zainteresiranim sektorima, moći osigurati visoku kvalitetu i profesionalnost radnih mjesta također zahvaljujući pristupu odgovarajućim mogućnostima profesionalne izobrazbe i prekvalifikacije.

4.1.2.2 EGSO ponovo navodi važnost jednakopravnih i dostojnih uvjeta rada i naknada kako bi se uklonio nesiguran i neprijavljen rad, osobito u podugovornom dijelu posla u „posljednjem kilometru”. Naglašava odredbe Uredbe EU br. 1071/2009 o pristupu zanimanju, Odluke 2009/992/EU i Uredbe EU br. 1213/2010 koje utvrđuju definiciju „radnog odnosa” koja omogućava da se poduzmu mjere protiv lažnog samozapošljavanja, kao što je ponovno navedeno u nedavnom mišljenju EGSO-a ⁽¹⁹⁾.

4.1.2.3 EGSO preporuča pokretanje proširenog europskog socijalnog dijaloga koji će uključiti sve socijalne partnere koji predstavljaju sektore cjelokupnog lanca internetske prodaje i dostave paketa (trgovinu, poštu, prijevoz i logistiku) koji će se baviti pitanjima povezanim s uvjetima zapošljavanja i rada, izgledima za razvoj, inovacije i pridavanja vrijednosti ljudskim resursima.

4.1.2.4 Uz podršku Europske agencije za uvjete života i rada, Europska komisija mora svake dvije godine pripremiti izvještaj o uvjetima zapošljavanja i rada u ovom sektoru i o izgledima za njihov razvoj te ga dostaviti EGSO-u, Europskom parlamentu, Vijeću i socijalnim partnerima.

4.2 Mjera 1.: informacije za potrošače o karakteristikama i troškovima dostave i vraćanja pošiljaka

4.2.1 EGSO smatra da dobrovoljni kodeksi ponašanja i razmjena dobrih praksi predstavljaju dopunske elemente koji se mogu koristiti na razini EU-a samo ako su ih izradile i prihvatile sve strane uključene u tržište internetske prodaje te ako su oni sastavni dio europskog regulativnog okvira koji uređuje sve aspekte relevantne za prekogranične dostave proizvoda kupljenih putem interneta kako bi se zaštitili potrošači, mali operateri, mala i srednja poduzeća pod istim uvjetima i bez nametanja teško održivih tereta.

4.3 Mjera 2.: informacije za elektroničke trgovce o uslugama dostave

4.3.1 Izrada zajedničkih definicija osnovnih pojmova usluge koju će napraviti pružatelji dostavnih usluga i elektronički trgovci bez predstavnika potrošača i malih i srednjih poduzeća izlaže se riziku zapostavljanja elemenata važnih za izbor potrošača i ograničavanja ponuđenih mogućnosti.

4.3.2 EGSO zahtijeva da se uz suradnju svih zainteresiranih strana uspostavi zajednička otvorena interaktivna struktura po uzoru na projekt e-teret (*e-freight*) ⁽²⁰⁾.

4.3.3 EGSO zahtijeva da Europska komisija osigura nadzor nad ispravnim upravljanjem internetske platforme na temelju unaprijed definiranih objektivnih kriterija prilagođenih potrošaču u sklopu regulatornog okvira koji je zatražio EGSO.

4.4 Mjera 3.: transparentnost na tržištima dostave pošiljaka, integrirane usluge i standardi kvalitete

4.4.1 Nepostojanje detaljnog i komparativnog statističkog okvira o lancu postupaka i subjekata uključenih u proces od trenutka internetske narudžbe do prekogranične dostave proizvoda mora se riješiti tako da carinsko-poštanska i fiskalno-financijska službena tijela, kao i trgovinski sektor, kupe relevantne homogene i usporedive podatke o prekograničnim tokovima paketa svih pružatelja usluga koji djeluju na tržištima, o univerzalnim osiguranjima usluga i o usluzi povrata i obrade pritužbi.

4.4.2 Skupljanje podataka mora se obaviti po načelu *one size fits all* bez birokratskih opterećenja i udvostručenja. Europska komisija trebala bi procijeniti prikladnost i troškove mogućeg niskog paušalnog osiguranja za međunarodne pošiljke koja bi bila povezana s dobivanjem europske oznake kvalitete.

4.5 Mjera 4.: interoperabilnost postupaka dostave paketa

4.5.1 Poželjno je da pružatelji dostavnih usluga i elektronički trgovci dobrovoljno razvijaju rješenja za povezivanje informatičkih sustava i otvorenih sučelja s učinkovitim sustavom dostave i povrata paketa po umjerenim cijenama za „posljednji kilometar”.

4.5.2 EGSO smatra da bi se taj razvoj trebao dogoditi na temelju kriterija interoperabilnosti koji bi bili unaprijed određeni u zajedničkom regulatornom okviru.

⁽¹⁹⁾ SL C 161, 6.6.2013., str. 14.

⁽²⁰⁾ Projekt *e-freight* 2010. – 2014. u sklopu 7. okvirnog programa za istraživanje, s 31 sudionikom iz 14 zemalja, ima za cilj umrežiti sve subjekte koji djeluju u logistici uz pomoć interaktivne internetske platforme jednostavne za korištenje. Jedna od preporuka jest: „Komisija EU-a trebala bi što prije izdati direktivu ili sličan dokument koji će osigurati da će sučelje za jedinstvene nacionalne šaltere odsad koristiti Zajednički sustav za izvješćivanje (CRS, *Common Reporting Schema*) koji je razvijen na području e-tereta (*e-freight*).”

4.6 Mjera 5. poboljšanje zaštite potrošača

4.6.1 EGSO podržava inicijativu da se CEN-u naloži izrada standarda kao i inicijativu da se državama članicama daju smjernice za potpuno i usklađeno provođenje Direktive 2011/83/EU te da se potakne veća uporaba alternativnih instrumenata za rješavanje konflikata u sklopu Direktive ADR 2013/11/EU.

4.6.2 EGSO smatra nezadovoljavajućim da se rješenje problema pritužbi oslanja samo na činjenicu da „bi pružatelji dostavnih usluga, elektronički trgovci i udruženja potrošača trebali zajednički osigurati bolju suradnju u pogledu rješavanja pritužbi i sustava zaštite potrošača”. EGSO smatra da je takva suradnja pozitivna pod uvjetom da se odvija u sklopu zajedničkog regulatornog okvira.

Bruxelles, 10. srpnja 2014.

Predsjednik
Europskog gospodarskog i socijalnog odbora
Henri MALOSSE

PRILOG

MIŠLJENJU Europskog gospodarskog i socijalnog odbora

Sljedeće izmjena, koja je dobila barem jednu četvrtinu glasova, odbijena je za vrijeme rasprava (pravilo 39. točka 2. Pravilnika):

Točka 1.6

Izmijeniti kako slijedi:

1.6 EGSO preporuča Komisiji, Europskom parlamentu i Vijeću:

- da europski regulatorni okvir, uključujući direktive o poštanskim uslugama, svim pružateljima usluga iz tog sektora zajamči pristup tržištu dostave paketa i osigura i obraćanje posebne pažnje na probleme univerzalnosti usluge uz pristupačne cijene, osobito u pogledu perifernih, planinskih, otočnih i nerazvijenih područja;

Rezultat glasovanja:

Za: 35

Protiv: 67

Suzdržani: 10
