



EURÓPAI
BIZOTTSÁG

Brüsszel, 2013.12.16.
COM(2013) 886 final

A BIZOTTSÁG KÖZLEMÉNYE

Útiterv a csomagkézbesítés egységes piacának kialakítása felé – A kézbesítési szolgáltatások iránti bizalom növelése és az online értékesítés ösztönzése

1) Az elektronikus kereskedelem továbbfejlesztése a kézbesítési szolgáltatások javítása révén

Az elektronikus kereskedelem a virágzóbb és versenyképesebb európai gazdaság egyik motorja, amely jelentős mértékben hozzájárul a gazdasági növekedéshez és a foglalkoztatáshoz. 2013 és 2016 között az elektronikus kereskedelmi ágazat éves növekedési üteme várhatóan meghaladja a 10%-ot az Európai Unióban.

Az elektronikus kereskedelem aránya az egyes tagállamokban számottevő eltéréseket mutat. Míg 2012-ben az egyesült királysági internethasználók 82%-a vásárolt cikket a világhálón, Romániában ugyanez az arány csak 11% volt. A határokon átnyúló elektronikus kereskedelem növekedési üteme ráadásul elmarad a belföldi elektronikus kereskedelem növekedésétől – míg 2012-ben az uniós internetezők 54%-a vásárolt az interneten belföldi elektronikus kereskedőtől, csak 14% vásárolt más tagállamban honos e-kereskedőtől¹. Hasonló a helyzet a vállalkozások esetében is, amelyek körében 14%-os volt a belföldi, és 6% a más uniós tagállambeli vásárlók részére történő online értékesítés aránya².

Az elektronikus kereskedelemről szóló európai bizottsági közlemény más uniós kezdeményezésekkel együtt³ az e-kereskedelem bővülésének egyik kulcstényezőjeként azonosította az online rendelések fizikai kiszállítását⁴. Az online kereskedők által kínált kézbesítési szolgáltatások – más tényezőkkel együtt – nagymértékben befolyásolják a fogyasztók azon döntését, hogy melyik e-kereskedőnél vásárolnak. A szállítás és a termékek visszaküldése jelenleg mind az uniós online vásárlók, mind az uniós online kiskereskedők számára az egyik legfontosabb kérdés⁵. A Bizottság 2012. novemberi „Integrált uniós csomagkézbesítési piac az e-kereskedelem bővülése érdekében” című zöld könyve meghatározta a legfontosabb megoldandó problémákat. A zöld könyv jelentős hangsúlyt fektetett a határokon átnyúló csomagkézbesítésre⁶, a kkv-k igényeire és a kevésbé fejlett, illetve nehezebben elérhető régiókra, leszögezve, hogy az e-kereskedelmi szolgáltatásoknak mérettől és földrajzi elhelyezkedéstől függetlenül minden polgár és vállalkozás számára elérhetőnek kell lenniük.

¹ Eurostat [isoc_ec_ibuy]]- 2012.

² Eurostat [isoc_ec_eseln2] -2011, 2013. decemberi, aktualizált változat.

³ Az elektronikus kereskedelemről szóló közlemény (COM(2011) 942); az Európai Parlament 2010. szeptember 21-i P7_TA(2010)0320 állásfoglalása az e-kereskedelmi belső piac kialakításáról; a digitalizált egységes piacról és az egységes piac irányításáról szóló tanácsi következtetések (2012. május 31.); az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság 2013. márciusi INT 674. sz. véleménye a zöld könyvről; az Európai Parlament 2012. december 11-i állásfoglalása a digitális egységes piac megvalósításáról (P7_TA-PROV(2012)0468).

⁴ Ez a kezdeményezés ezért nem terjed ki az „elektronikus kézbesítésre” (pl. elektronikus jegyvásárlás, e-könyvek).

⁵ *Consumer market study on the functioning of e-commerce and Internet marketing and selling techniques in the retail of goods* (Fogyasztói piaci tanulmány az e-kereskedelem működéséről, az internetes marketingről és értékesítési technikákról az áru-kiskereskedelemben), az Európai Bizottság Egészség- és Fogyasztóügyi Főigazgatósága megbízásából 2011-ben készült tanulmány; *European Cross-border E-commerce* (Határokon átnyúló e-kereskedelem Európában), az Accenture által az Európai Kiskereskedelmi Kerekasztal részére készített tanulmány.

⁶ A jelen útiterv alkalmazásában minden online rendelt és a fogyasztónak kiszállított árucikk „csomagnak” minősül (az élelmiszerek kivételével). A csomag fogalmát tágan kell értelmezni; abba minden 100 g és 30 kg közötti áru beletartozik.

A zöld könyv elfogadását követően az érdekelt felek körében széles körű egyetértés alakult ki mind az azonosított problémák, mind azok sürgős kezelésének szükségessége tekintetében. A kézbesítési szolgáltatók, az elektronikus kiskereskedők és a fogyasztói szervezetek között konstruktív párbeszéd bontakozott ki különféle szakmai konferenciákon és más fórumokon. Több szolgáltató megkezdte a vevőik elvárásainak jobban megfelelő megoldások kidolgozását.

A Bizottság a jelen útiterv segítségével biztosítani kívánja, hogy mielőbb kézzelfogható eredményeket lehessen elérni. Fel kell lépni annak érdekében, hogy magas színvonalú, hozzáférhető és kedvező árfekvésű csomagkézbesítési szolgáltatások álljanak az online kiskereskedők és a fogyasztók rendelkezésére a határokon átnyúló e-kereskedelemben, megfelelően figyelembe véve a kvk-kat és a kevésbé fejlett és nehezebben megközelíthető régiókat (ide sorolva a legkülső régiókat is⁷). A zöld könyv elfogadása óta elért fejlődésre építve, a jelen útiterv **három fő célkitűzés** köré szervezi a tennivalókat:

- Fokozott átláthatóság és jobb információellátás az e-kereskedelmi értéklánc minden szereplője számára
- A kézbesítési szolgáltatások elérhetőségének és minőségének javítása, árának mérséklése
- Hatékonyabb panaszkezelési és jogorvoslati mechanizmusok a fogyasztók számára

A jelen útiterv a különböző érdekelt felekhez specifikus feladatokat és szerepköröket rendel. A Bizottság erre a célra létrehozott fórumok és műhelytalálkozók kialakításával kívánja elősegíteni e közös munkát, és szorosan figyelemmel kíséri majd az előrehaladást. 18 hónap elteltével értékelést készít, hogy felmérje, szükség van-e kiegészítő intézkedésekre.

2) A határokon átnyúló csomagkézbesítési szolgáltatások piacának hiányosságai

A fogyasztók és az elektronikus kereskedők által tapasztalt főbb kihívások

A zöld könyvhöz kapcsolódó konzultációra adott válaszok⁸, valamint a témával kapcsolatos felmérések, tanulmányok és műhelytalálkozók megerősítik, hogy a kézbesítés az e-kereskedelem általános fejlődésének egyik kulcstényezője. Mindazonáltal a fogyasztók és az online kiskereskedők igényeinek és elvárásainak nem minden esetben felel meg a kézbesítési szolgáltatások gyorsasága, minősége, megbízhatósága vagy ára⁹. Az Európai Fogyasztói Központok Hálózata által regisztrált, határokon átnyúló online vásárlásokkal kapcsolatos fogyasztói panaszok nagy része kézbesítési problémákra vonatkozik. A Copenhagen Economics egy közelmúltban készített tanulmánya

⁷ A kérdés fontosságát a legkülső régiók számára már a Solbes-jelentés is hangsúlyozta, míg a legkülső régiókról szóló 2012. évi bizottsági közlemény emlékeztetett arra, hogy a legkülső régiók dimenzióját releváns esetben az egységes digitális piachoz kapcsolódó minden kezdeményezésben figyelembe kell venni.

⁸ [Link to Summary report Green Paper consultation].

⁹ Lásd például a már említett fogyasztói piaci tanulmányt az e-kereskedelem működéséről, az internetes marketingről és értékesítési technikákról az áru-kiskereskedelemben, amely az Európai Bizottság Egészség- és Fogyasztóügyi Főigazgatósága megbízásából 2011-ben készült.

mege erősítette, hogy a kézbesítés terén tapasztalt problémák nagymértékben meghatározzák azt, hogy az online vásárlók véglegesítik-e a vásárlásokat, vagy felhagynak-e az online vásárlási próbálkozásokkal¹⁰.

A feltárt főbb problémák a következőkben foglalhatók össze:

- A fogyasztók gyakran nem tudják, milyen szállítási lehetőségek közül választhatnak, mikor és hogyan kézbesíthető számukra egy csomag, és adott esetben hogyan küldhetik azt vissza. Számos panaszuk tárgyát képezi a hosszú kézbesítési idő és a szállítási folyamattal kapcsolatos információk hiánya. Gyakran túlzottnak tartják a határokon átnyúló kézbesítés és a nehezebben megközelíthető vagy távol fekvő területekre történő kézbesítés árait. A panaszok egy másik részének tárgya az, hogy az áruk esetenként sérülten érkeznek a vevőhöz, vagy meg sem érkeznek, esetleg nem a megrendelt cikket kapja meg a vásárló. A fogyasztók sokszor nem ismerik a rendelkezésükre álló panasz- és jogorvoslati mechanizmusokat.
- Az online kiskereskedők¹¹, különösen a kisebbek, nem rendelkeznek elegendő információval a rendelkezésükre álló kézbesítési szolgáltatásokról, és kevés megfelelő minőségű (pl. nyomkövetési és visszakereshetőségi funkciót, rugalmas „utolsó mérföld” (last mile) megoldásokat biztosító) és áru kézbesítési megoldás áll rendelkezésükre.

Az online kiskereskedőket szorítja az idő. Vállalkozásuk életképessége attól függ, hogy a kézbesítési ágazat tud-e alacsony költségek mellett, fogyasztóbarát módon szállítani. Ez különösen az e-kereskedelem kisebb szereplőire igaz. Az alacsonyabb forgalom miatt ők nem rendelkeznek megfelelő alkupozícióval ahhoz, hogy jelentős árengedményeket érjenek el a kézbesítési szolgáltatóknál, így kevésbé kedvező kézbesítési lehetőségekhez jutnak. Arra sincs ugyanakkor lehetőségük, hogy saját kézbesítési hálózatot építsenek ki. A méretgazdaságossági szempontok által meghatározott környezetben nem képesek felvenni a versenyt a nagyobb online kiskereskedőkkel.

A kézbesítési szolgáltatóknak megfelelő válaszokat kell találniuk vevőik változó igényeire, és meg kell birkóznuk az első és az utolsó mérföld, valamint az állami postai szolgáltatások hozzáadottértékadó-mentessége jelentette kihívásokkal. A határokon átnyúló kézbesítési szolgáltatásokat számos egyéb szabályozói és adminisztratív követelmény (pl. vám¹²), valamint – például a nyomkövetés vagy a közös címkézési rendszerek terén – a kézbesítő társaságok rendszerei közötti interoperabilitás hiánya is érinti.

¹⁰ *A study on the state of play of EU parcel markets with particular emphasis on e-commerce* (Tanulmány az uniós csomagkézbesítési piacokról, különös tekintettel az e-kereskedelemre), Copenhagen Economics. Az Európai Bizottság megbízásából 2011-ben készült tanulmány, 19. o.

¹¹ Ebben az úttervben online kiskereskedő alatt azokat a kiskereskedelmi vállalkozásokat értjük, amelyek árukészletük legalább egy részét az interneten keresztül értékesítik, következésképpen kézbesítési szolgáltatásokat vesznek igénybe ezen ügyletek végrehajtásához.

¹² A vám kérdését a Modernizált Vámkódex előkészítés alatt álló végrehajtási szabályai kezelik, a hozzáadottérték-adó kérdésével pedig a hozzáadottértékadó-szabályok jelenlegi felülvizsgálata foglalkozik. Ezek a kérdések kívül esnek a jelen útterv alkalmazási körén, ezért itt kifejezetten nem vizsgáljuk őket.

Változó szabályozási környezet

A postai szolgáltatások tekintetében a **postai szolgáltatásokról szóló irányelvben**¹³ meghatározott szabályozási keret elsősorban a levélpostai küldeményekkel és az egyetemes postai szolgáltatások tagállami garántálásával foglalkozik. Számos, különösen az egyetemes szolgáltatási követelmények körébe tartozó rendelkezése ugyanakkor a csomagkézbesítés területén is releváns. A gyakorlatban a határokon átnyúló csomagforgalomnak (csupán) 5–10%-a esik az egyetemes szolgáltatási rendelkezések hatálya alá, mivel a postai szolgáltatásokról szóló irányelv minimumkövetelményei csak az alapvető, úgynevezett „over the counter” (azaz főleg a vállalkozások közötti) csomagszolgáltatásokra terjednek ki. Az irányelv 3. cikkében szerepelnek az egyetemes szolgáltatásokra vonatkozó minimumkövetelmények, a tagállamok azonban szigorúbb követelményeket is megállapíthatnak. A kézbesítési szolgáltatók – köztük a postai szolgáltatók – által az egyetemes szolgáltatás keretén kívül nyújtott csomagkézbesítési szolgáltatásokra ezenfelül általános fogyasztóvédelmi és statisztikai adatgyűjtési előírások is vonatkoznak. 2014 elején az Európai Bizottság végrehajtási jelentést tesz közzé, amelyben értékeli a postai szolgáltatásokról szóló irányelv eredményességét és relevanciáját a gyorsan változó piaci környezetben.

Az európai fogyasztók 2014. június 13-át követően részesülnek a **fogyasztói jogokról szóló irányelv** biztosította előnyökből, amelyek egyike az online vásárlások terén jelentősen javuló tájékoztatás és átláthatóság. Ide tartozik a távollevők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében a rejtett díjak megszüntetése és az árak átláthatósága, a visszatérítéshez való jogok bővülése (pl. szükség esetén szállítási költségek visszatérítése) és világos tájékoztatási követelmények arra vonatkozóan, elállás esetén milyen költségekkel jár a megvásárolt áruk visszaszolgáltatása. Az **alternatív és online vitarendezésről** szóló, nemrégiben elfogadott jogi eszközök tovább fogják javítani a vitarendezési mechanizmusok működését¹⁴.

A kézbesítési szolgáltatások fenntartható fejlesztése, valamint az első és az utolsó mérföld magas költségeinek csökkentése vonatkozásában fontosak a **környezeti és a közlekedési szempontok** is¹⁵. A jelen útiterv keretében javasolt fellépéseknek teljes mértékben összhangban kell állniuk a kapcsolódó, különösen a 2011. évi közlekedéspolitikai fehér könyvhöz köthető kezdeményezésekkel¹⁶, a követő kezdeményezésekkel (például az e-fuvarozási kezdeményezéssel) és a városi logisztikával, a fenntartható városi mobilitás megteremtésével, a levegőtisztaságra és a zajszennyezésre vonatkozó szabályokkal, valamint a vámeljárással kapcsolatos fellépésekkel.

Ami a téma **szociális oldalát** illeti, az e-kereskedelem által a rugalmasság, a kapacitások és a komplexitás tekintetében támasztott igények jelentős következményekkel járnak a foglalkoztatási feltételekre nézve. A kézbesítő vállalkozásokat érintő innováció és az új üzleti modellek új

¹³ A 2002/39/EK irányelv és a 2008/6/EK irányelv által módosított 97/67/EK irányelv (HL L 52., 2008.2.27., 3. o.)

¹⁴ Fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv (2013/11/EU irányelv) (HL L 165., 2013.6.18., 63. o.) és fogyasztói online vitarendezési rendelet (524/2013/EU rendelet) (HL L 165., 2013.6.18., 51. o.).

¹⁵ Ebben az összefüggésben lásd még a postai szolgáltatásokkal foglalkozó európai szociális párbeszéd bizottságának 2013. április 4-i közös következtetéseit a környezetvédelemről.

¹⁶ „Útiterv az egységes európai közlekedési térség megvalósításához – Úton egy versenyképes és erőforrás-hatékony közlekedési rendszer felé” című fehér könyv.

munkahelyek és új munkavállalói készségek kialakítását tehetik szükségessé. A szociális partnerek jelentős szerepet játszanak a felelős foglalkoztatási feltételek megőrzésében. Uniós szinten napirenden van különböző programok és projektek kialakítása¹⁷, amelyek a postai szolgáltatásokkal foglalkozó európai szociális párbeszéd bizottságának keretei között folytatott rendszeres párbeszéd részeként is folytatódnak majd, csakúgy, mint a legjobb gyakorlatok cseréje és az azokat ismertető jelentések elkészítése.

A fellépés szükségessége a szabályozási kereten túl

A meglévő uniós szabályozási keret mindazonáltal nem kínál megoldást az előzőekben ismertetett problémák mindegyikére. A kézbesítési szolgáltatók rendszerei közötti **interoperabilitás hiánya** sokkal inkább a hagyományos működési struktúráknak, semmint a szabályozás szétaprózottságának a következménye. A hagyományos (levél)postai piacokat mindig is a belföldi forgalom uralta, és az operatív eljárásokat, köztük az informatikai rendszereket a belföldi környezet igényeinek megfelelően alakították ki. A határokon átnyúló forgalom a múltban többnyire a levélpostai küldeményekre korlátozódott, és a postai szolgáltatásokról szóló irányelv idővel hozzájárult a levélpostai szolgáltatások minőségének jelentős javulásához. Ezzel szemben a határokon átnyúló csomagforgalom – és különösen a vállalkozásoktól a fogyasztók felé irányuló (B2C) forgalom – nem játszott számottevő szerepet az e-kereskedelem megjelenése előtt.

A magas színvonalú és kedvező árú, határokon átnyúló B2C csomagszolgáltatások iránti növekvő kereslet ennél fogva egyszerre jelent új kihívást a **hagyományos postai szolgáltatók** számára, és kecsegtető, a folyamatosan csökkenő levélforgalom közepette gyors növekedést kínáló piaci lehetőséget. Ezek a szolgáltatók jelenleg dolgoznak működési folyamataik hatékony, nyomon követhető, ugyanakkor kedvező árú (határokon átnyúló) csomagkézbesítési szolgáltatások irányába történő átalakításán.

A **magánkézben lévő csomagpostai és gyorspostai szolgáltatóknak** ugyancsak alkalmazkodniuk kell az e-kereskedelem belföldi és nemzetközi B2C-forgalom által vezérelt gyors növekedéséhez. Ezeknek a szolgáltatóknak – akik továbbra is uralják a határokon átnyúló csomagkézbesítési piacot – mindenekelőtt B2B jellegű eljárásaikat kell az egyéni vevők igényeihez igazítaniuk; ehhez a válogatási kapacitásokba, a kiskereskedelmi hálózatokba és a csomagok visszaküldését kezelő rendszerekbe kell beruházniuk.

Ebben az összefüggésben az útiterv az online kiskereskedők, a végső fogyasztók és a gazdaság egésze érdekében ösztönözni kívánja mindkét üzleti modell (folyamatban lévő) továbbfejlesztését, és következképpen a kézbesítési piac különféle szereplői közötti versenyt.

¹⁷ Lásd az európai ágazati szociális partnerek (a PostEurope és az UNI Europa Post & Logistics) együttes nyilatkozatát az európai postai ágazatban végbemenő változásokról, a partnereknek az európai postai ágazatban a készségek és munkahelyek összehangolása irányuló, a Bizottság által támogatott tevékenységét, valamint az „Új készségek és munkahelyek menetrendje: Európa hozzájárulása a teljes foglalkoztatottsághoz” (COM(2010) 682 végleges) és „Út a munkahelyteremtő fellendülés felé” (COM(2012) 173 final) című bizottsági közleményeket.

3) A követendő út: Útiterv a következő 18 hónapra

Az iparági szereplők által irányított folyamat

Az e-kereskedelem által vezérelt, határokon átnyúló csomagkézbesítési piacot a gyors növekedés és az innováció jellemzi. Nem mentes ez a piac ugyanakkor a – például az információs aszimmetria vonatkozásában megnyilvánuló – piaci hiányosságoktól sem. Ez az útiterv a hatékony megoldások kialakítására alkalmas piaci erőkhöz rejlő potenciált kívánja összhangba hozni a kulcsfontosságú közpolitikai érdekek megőrzésének igényével – például azzal, hogy biztosítsuk az e-kereskedelem előnyeinek való hozzáférést a kkv-k és más, viszonylag gyengébb piaci szereplők, valamint a távol fekvő és nehezen megközelíthető területek lakói számára.

A 2012. évi zöld könyvben meghatározott világos közpolitikai célok kitűzését követően a postai szolgáltatók egy csoportja és a Nemzetközi Postai Egyesülés (IPC) a közelmúltban egy sor kötelezettségvállalást jelentett be a zöld könyv által érintett egyes területeken (pl. az online kiskereskedők megfelelőbb tájékoztatása, hatékony visszaküldési megoldások, nyomonkövetési lehetőségek a könnyebb csomagok esetében, a címkézési rendszerek korszerűsítése és a fogyasztói panaszok zökkenőmentesebb kezelése).

A Bizottság üdvözli ezeket a vállalásokat, mivel hozzájárulnak számos olyan kérdés megoldásához, amely a zöld könyv és a jelen útiterv tárgyát képezi. A Bizottság szorosan nyomon követi és értékeli majd a vállalatok végrehajtását és azt, hogy milyen mértékben járulnak hozzá ténylegesen az online kiskereskedők és vevők igényeinek és elvárásainak kielégítéséhez. Meg kell jegyezni, hogy bármennyire is jelentősek e vállalatok, nem terjednek ki a jelen útitervben megjelölt kihívások mindegyikére, és nem vonatkoznak, illetve nem kötelezőek a csomagkézbesítési iparág minden szereplőjére. Záró értékelésében a Bizottság azt is meg fogja vizsgálni, hogy a kézbesítési iparág egyes szereplői által bevezetett megoldások milyen mértékben biztosítják a más piaci szolgáltatók rendszereivel történő összekapcsolhatóság elégséges szintjét (pl. nyílt standardok és/vagy megkülönböztetésmentes hozzáférés révén) annak érdekében, hogy az online kiskereskedők hatékony határokon átnyúló kézbesítési szolgáltatásokat vehessenek igénybe.

Nyilvánvaló, hogy a fent említett célok között olyanok is vannak, amelyeket a kézbesítési szolgáltatók saját erőből nem valósíthatnak meg. Ezért szükség van az online kiskereskedők, a tagállamok és a tagállami szabályozó hatóságok kiegészítő (önszabályozó) fellépésére.

Végrehajtás, ellenőrzés és nyomon követés

A Bizottság szorosan együttműködik majd valamennyi érdekelt féllel annak biztosítása érdekében, hogy az alábbiakban vázolt feladatokat a lehető leggyorsabban és legeredményesebben lehessen végrehajtani.

A végrehajtási időszak során a Bizottság több intézkedéssel kívánja majd elősegíteni a végrehajtás folyamatát. Tekintettel arra, hogy az online kiskereskedők és a fogyasztók igényeinek és elvárásainak központi szerepet tulajdonít a jelen útiterv, a Bizottság szorosan együttműködik majd képviselőikkel annak érdekében, hogy az útiterv összefüggésében kialakított bármely megoldás a lehető legmegfelelőbb legyen számukra. A Bizottság által évente összehívott **Postai Felhasználói Fórum** különösen fontos szerepet kap ebben az összefüggésben.

Ami az iparági szereplők által irányított fellépéseket illeti, a Bizottság ezek sikerét **célzott műhelytalálkozók** szervezése révén kívánja elősegíteni és figyelemmel kísérni. E találkozókra részt vehet minden, esetlegesen érintett és érdekelt kézbesítési szolgáltató, valamint részt vehetnek kézbesítési szakemberek, továbbá az online-kiskereskedők és a fogyasztók képviselői. E műhelytalálkozókra keresztül a Bizottság i. biztosítani fogja, hogy a folyamatba minden releváns szereplő bekapcsolódjon, ii. megkísérel konszenzust kialakítani a pontos teendőkről, és iii. értékeli a megtett előrehaladást.

Ami a tagállamok, szabályozó hatóságok és versenyhatóságok részvételével végrehajtandó feladatokat illeti, a Bizottság rendszeres megbeszéléseket szervez majd a **postai szolgáltatásokkal foglalkozó szabályozó hatóságok európai csoportja**, a postai szolgáltatásokról szóló irányelv alapján létrehozott **tagállami bizottság** és az e-kereskedelemről szóló irányelv alapján létrehozott **szakértői csoport** találkozóin. A kérdéskör szociális és környezeti dimenzióinak, illetve a tágabb kontextust érintő közlekedési vonatkozású problémáknak a megvitatása céljából folytatódni fognak a szociális partnerekkel és mindenekelőtt a **postai szolgáltatásokkal foglalkozó európai szociális párbeszéd bizottságával** megrendezett rendszeres találkozók és információcserék.

A Bizottság ezen útiterv közzétételétől számított **18 hónapon** át nyomon követi az eredményeket. Amennyiben ez idő alatt bizonyos fellépéseket nem sikerült maradéktalanul végrehajtani, vagy amennyiben azok a meghatározott célkitűzések fényében nem bizonyulnak eléggé hatékonynak, a Bizottság megfelelő korrekciós/kiegészítő intézkedéseket hozhat a piac nem megfelelő működésének orvoslására.

Az e dokumentumban javasolt valamennyi, a Bizottság által hozandó intézkedés következetes és összeegyeztethető a jelenlegi (2007–2013-as) és az új (2014–2020-as) többéves pénzügyi kerettel. A fellépések nem érintik az uniós versenyjogi szabályok alkalmazását. Míg a fellépések nagy része a csomagkézbesítési piac B2C oldalával kapcsolatos, egyes intézkedéseknek B2B vonatkozása is lehet.

I. célkitűzés: Az átláthatóság, az információellátás és az információcsere javítása az e-kereskedelmi értéklánc minden szereplője tekintetében

Az online vásárlások kezdeményezője a fogyasztó, aki azonban nem feltétlenül képes a megrendelt cikkek kézbesítésének ellenőrzésére. Ennek oka, hogy a kézbesítés alapja az online kiskereskedő és a kézbesítési szolgáltató(k) közötti szerződés. A választható szolgáltatásokról és azok sajátosságairól nyújtott elegendő, világos és átfogó tájékoztatás segíthet a vásárlók kézbesítéssel kapcsolatos aggodalmainak eloszlátásában. A fogyasztói jogokról szóló irányelv maradéktalan végrehajtása biztosítani fogja a fogyasztók alaposabb tájékoztatását, mindenekelőtt az árak tekintetében (pl. a visszaküldésre vonatkozóan). Tanácsos ugyanakkor, hogy amennyiben a vevők úgy kívánják, az online kiskereskedők a jog által megállapított információk követelményeknél szélesebb körű tájékoztatást nyújtsanak.

Az online kiskereskedőknek nem csupán az információszolgáltatás tekintetében kell megfelelniük a fogyasztói elvárásoknak, hanem azáltal is, hogy egyszerű, kedvező árú és megbízható szállítási szolgáltatásokat kínálnak. Jelenleg is számos megfelelő kézbesítési megoldás érhető el a piacon, az online kiskereskedők és különösen a kkv-k azonban gyakran nem ismerik ezeket¹⁸. Az online kiskereskedőknek jobb információkra van szükségük a rendelkezésre álló kézbesítési szolgáltatásokról, az alternatív kézbesítési szolgáltatókról, a konszolidáció lehetőségeiről, a közvetítőkről és a legfontosabb teljesítménymutatókról (kézbesítési idő, visszaküldés lehetőségei, tarifaszintek stb.).

Ezzel egy időben javítani kell a (határokon átnyúló) csomagkézbesítési piacokról és szolgáltatásokról rendelkezésre álló általános információk körét és minőségét. A csomagkézbesítési piac jelenleg nem átlátható. Nem állnak a szabályozók vagy más illetékes hatóságok rendelkezésére a csomagforgalommal, díjtételekkel és végponti fizetésekkel¹⁹ kapcsolatos adatok, mivel a postai szolgáltatók nem szolgáltatnak adatot az egyetemes (csomag)szolgáltatási kötelezettség körén kívül eső tevékenységekről. Az e-kereskedelem gyors fejlődése nyomán és a szabályozási keretrendszer célirányos kialakítása, a világos piaci definíciók megalkotása és a tisztességes verseny érvényesülésének ellenőrzése érdekében mindemellett nagyobb átláthatóságra van szükség a (határokon átnyúló) csomagforgalommal kapcsolatban.

A már piacon lévő és az újonnan piacra lépő kézbesítő társaságoknak kiszámítható szabályozási környezetre van szükségük. A közelmúltban készült tanulmányok és jelentések²⁰, valamint a zöld könyvre adott válaszok megerősítették, hogy egyes postai kézbesítési piacokon még mindig léteznek belépési korlátok. Az alternatív postai szolgáltatók és az online kiskereskedők véleménye szerint még van mit javítani a postai szolgáltatásokról szóló irányelv alkalmazása tekintetében. A postai szolgáltatásokról szóló irányelv végrehajtásáról rendelkező nemzeti jogszabályok alkalmazásának előterében a levélpostai szolgáltatások és az egyetemes szolgáltatás biztosítása áll. A nemzeti szabályozó hatóságoknak, a nemzeti versenyhatóságoknak és a Bizottságnak olyan helyzetben kell lenniük, hogy azonosítani tudják a csomagkézbesítési piacon szabályozói aggályokat felvető kérdéseket és a versenyt torzító jelenségeket, és szükség esetén korrekciós intézkedéseket hozhassanak. Versenyjogi aggályok merülhetnek fel például a piaci erővel való visszaélések tekintetében jogszerűtlen kereszttámogatások, indokolatlanul magas (azaz a postai szolgáltatási irányelv 14. cikke (3) bekezdése b) pontja iv. alpontjának elveibe ütköző) árak vagy a (határokon átnyúló) csomagküldési szolgáltatásokért kért kizorító díjtételek alkalmazásakor, illetve a kézbesítési hálózathoz vagy annak lényeges elemeihez (pl. a címjegyzékhez) való hozzáférés indokolatlan megtagadásakor.

¹⁸ *Study on cross-border parcel delivery* (Tanulmány a határokon átnyúló csomagkézbesítésről), FTI, 2011.

¹⁹ Azok a kézbesítési szolgáltatók, amelyek másik országba küldenek csomagokat, a csomag kezeléséért és kézbesítéséért a célpont kézbesítési szolgáltatójának fizetnek, amennyiben nem rendelkeznek integrált kézbesítési hálózattal. Ezt a térítési rendszert a jelen dokumentum alkalmazásában végponti fizetésnek nevezzük (hasonló térítést képviselnek a levélpostai küldemények esetében a végdíjak; az Egyetemes Postaegyesület rendszerében a végponti fizetéseket az „inward land rates” kifejezéssel jelölik).

²⁰ *The role of Regulators* (A szabályozó hatóságok szerepe), WIK, 2011; *Study on the main developments in the postal sector* (Tanulmány a postai ágazatban tapasztalható főbb fejleményekről), 2013.

A postai szolgáltatásokról szóló irányelv 22a. cikke értelmében a tagállamok biztosítják, hogy a postai szolgáltatók valamennyi szükséges információt – *beleértve* a pénzügyi információkat és az egyetemes szolgáltatás nyújtására vonatkozó információkat – megadjanak *különösen* a nemzeti szabályozó hatóságok részére az irányelv rendelkezéseivel való összhang biztosítására és egyértelműen meghatározott statisztikai célokra. Ennek alkalmazása nem korlátozódik az egyetemes szolgáltatási kötelezettségre, hanem kiterjedhet más postai (csomag)küldeményekre vonatkozó információkra is, továbbá nem korlátozódik szigorúan a kijelölt egyetemes szolgáltatókra sem. A (3) bekezdés szerint a tagállamok gondoskodnak arról, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok kérelemre a Bizottság részére átadják az irányelv szerinti feladatai ellátásához szükséges, megfelelő és vonatkozó információkat. Ezen az alapon a tagállamoknak minden lehetőséget ki kell használniuk, hogy a csomagkézbesítési piac egészén biztosítsák az átláthatóságot. A Bizottság támogatni fogja a tagállamokat azoknak a statisztikai rendszereknek a létrehozásában, amelyek a csomagküldeményekkel kapcsolatos minden vonatkozó adatra kiterjednek. Ezt a tevékenységet szoros együttműködésben végzi majd a Bizottság a postai szolgáltatásokkal foglalkozó szabályozó hatóságok európai csoportjával (ERGP), amely már megkezdte az előkészítést egy minden tagállami szabályozó hatóság által alkalmazandó, közös statisztikai adatgyűjtési módszertan kidolgozásának.

1. fellépés: A fogyasztók megfelelőbb tájékoztatása az online kiskereskedők weboldalain kínált kézbesítési és visszaküldési megoldások jellegzetességeiről és költségeiről

Az online kiskereskedők feladatai:

- Az online kiskereskedőknek közérthető tájékoztatást kell adniuk a szállítási és visszaküldési lehetőségekről. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az egyes kézbesítési megoldások minden lényeges jellemzőjére (szállítási idő, nyomkövetési lehetőségek, az „utolsó mérfölddel” kapcsolatos opciók, kézbesítési és visszaküldési díjak) és a kapcsolódó tarifákra. Ez a célkitűzés egyebek mellett a következők révén teljesíthető:
 - az online kiskereskedők által kidolgozott és követett (önkéntes) magatartási kódex vagy helyes gyakorlati kódex elfogadása a következő 18 hónapban. A kódexben foglalt szabályoknak ki kell terjedniük a kézbesítési és visszaküldési szolgáltatásokra vonatkozó tájékoztatás átfogó jellegére és megjelenítésére, biztosítva a kisebb online kereskedők sajátos igényeinek és korlátainak figyelembevételét is. Bár a kisebb online kereskedők számára esetenként nehézséget okozhat az ilyen jellegű tájékoztatás, a legfontosabb alapvető információk biztosítása az ő érdekeiket is szolgálja, amennyiben el kívánják nyerni (potenciális) vevőik bizalmát;
 - a vonatkozó kézbesítési követelmények beépítése az e-kereskedelmi bizalmi jegyek kidolgozásának és működtetésének folyamatába;
 - a fogyasztók számára annak lehetővé tétele, hogy visszajelzést küldjenek az online kiskereskedőnek a kézbesítéssel kapcsolatos tapasztalatukról.

A Bizottság:

- célzott találkozókat fog szervezni az online kiskereskedők képviselőivel e tevékenység(ek) támogatására és eredményességének mérésére.

2. fellépés: Az online kiskereskedők megfelelőbb tájékoztatása a rendelkezésükre álló kézbesítési szolgáltatásokról

Figyelembe véve a meglévő struktúrákkal és a vonatkozó kezdeményezésekkel, így például a Bizottság e-fuvarozási kezdeményezésével²¹ való lehetséges sinergiákat

a kézbesítési szolgáltatóknak és az online kiskereskedőknek (együttesen)

- ki kell alakítaniuk a kézbesítési szolgáltatások alapvető fogalmainak és jellemzőinek közös meghatározását, amelynek nem a logisztikai folyamatokon, hanem a fogyasztói igényeken kell alapulnia. Ennek ki kell terjednie a csomagok fizikai jellemzőire (méret, súly), a kézbesítési időre (gyorsaság) és a kínált kiegészítő szolgáltatásokra (pl. nyomkövetési feltételek, biztosítás stb.). E közös fogalommeghatározások megkönnyítenék a fogyasztók és az online kiskereskedők számára az ajánlatok összehasonlítását és a megalapozott döntéshozatalt;
- biztosítaniuk kell, hogy az online kiskereskedők könnyebben férjenek hozzá az információkhoz nemzeti szinten és más tagállamok vonatkozásában. Az információknak ki kell terjedniük az uniós tagállamokban rendelkezésre álló kézbesítési megoldások sebességére, díjszabására, visszaküldési jellemzőire és általános igénybevételi feltételeire stb.). Ki kell terjedniük továbbá minden érintett szolgáltató, köztük az alternatív kézbesítési szolgáltatók, a postai konszolidátorok, csomagküldemény-közvetítők más közreműködők által nyújtott szolgáltatásokra. Ez a célkitűzés egyebek mellett a következők révén teljesíthető:
 - az árak és/vagy a szolgáltatásjellemzők összehasonlítását elősegítő webalapú eszközök;
 - az online kiskereskedők számára a nyilvános információkhoz való hozzáférést biztosító, a fent felsorolt adatok és információk minimális körét tartalmazó internetes platformok (portálok).

Minden online kiskereskedő számára hozzáférhetővé kell tenni a szolgáltatások bemutatását célzó eszközöket, és bármely kézbesítési szolgáltató vagy közvetítő számára biztosítani kell annak lehetőségét, hogy szolgáltatásait megkülönböztetésmentes hozzáférési feltételek között ilyen eszközön keresztül mutassa be. Az eszközöknek figyelembe kell venniük a fogyasztói szempontokat.

²¹ a Bizottság e-fuvarozási kezdeményezése; <http://ec.europa.eu/transport/media/consultations/doc/2013-01-17-efreight/background.pdf>, lásd továbbá a fenti 3) pontban említett IPC-kezdeményezést.

A Bizottság arra ösztönzi az iparági szereplőket, hogy vegyék figyelembe az e-fuvarozási kezdeményezés keretében kidolgozott standardokat, mivel ezek hasonló webes eszközök (pl. multimodális fuvarozásiútvonal-tervezők) kifejlesztésének alapját képezik.

A Bizottság:

- célirányos megbeszéléseket és műhelytalálkozókat szervez az összes érdekelt fél és különösen a magánszektorhoz tartozó kézbesítési szolgáltatók véleménycseréjének elősegítése érdekében; pontosan meghatározza a várt eredményeket (és azok határidejét), valamint értékeli az előrehaladást.
- Az éves Postai Felhasználói Fórum munkájának előterébe helyezi az elért fejlődés értékelését.

3. fellépés: Az átláthatóság növelése a (határokon átnyúló) kézbesítési piacokon, a kézbesítési szolgáltatások és a minőségi standardok tekintetében a postai szolgáltatásokról szóló irányelv alapján

A tagállamok feladatai:

- A tagállamoknak az ERGP keretében már folyamatban lévő módszertani előkészítő munka alapján világos statisztikai keretrendszert kell meghatározniuk a postai szolgáltatási irányelv 22a. cikke alapján, amely lehetővé teszi a nemzeti szabályozó hatóságoknak, hogy a belföldi és határokon átnyúló csomagforgalomról releváns piaci adatokat gyűjtsenek a B2C és B2B csomagkézbesítési piacon működő minden postai szolgáltatótól, beleértve a közvetítőket, a konszolidátorokat és az alternatív szolgáltatókat is. Az adatgyűjtésnek ki kell terjednie legalább a forgalomra, a díjtételekre, a végponti fizetésekre, a nyújtott szolgáltatásokra, a szolgáltatás általános igénybevételi feltételeire és a minőségi standardok szintjére.
- A tagállamoknak lépéseket kell tenniük annak érdekében, hogy a felhasználók és a postai szolgáltatók rendszeresen és átlátható módon elegendő részletességű információkhoz jussanak hozzá az egyetemes szolgáltató(k) által nyújtott egyetemes szolgáltatások sajátosságairól, különösen az alapvető csomagkézbesítési szolgáltatásokat illetően. A kijelölt egyetemes szolgáltatóknak egyértelműbben kell bemutatniuk az egyetemes szolgáltatási kötelezettség részét képező különböző csomagkézbesítési megoldásokat, illetve azok jellemzőit, beleértve az árakat is.

A nemzeti szabályozó hatóságok feladatai:

- A nemzeti szabályozó hatóságoknak évente közzé kell tenniük azokat a releváns piaci adatokat, amelyeket a belföldi és határokon átnyúló csomagforgalommal kapcsolatos, a B2C és B2B csomagkézbesítési piacon működő minden postai szolgáltatótól gyűjtöttek, beleértve a közvetítőket, a konszolidátorokat és az alternatív szolgáltatókat is.

Ezzel párhuzamosan a Bizottság:

- tanulmányt készít az átláthatóságot elősegítő követelményekről és eszközökről (ilyen lehet pl. a kézbesítési teljesítményeket bemutató eredménytábla kialakítása);
- a postai szolgáltatásokról szóló, 2014 első negyedévében megjelenő végrehajtási jelentésben felméri a (határokon átnyúló) csomagkézbesítési piaci fejleményeket és kihívásokat. A jelentés a közelmúlt fejleményeit igyekszik az uniós postapolitika és a postai ágazat átalakulása tágabb összefüggéseiben vizsgálni. Míg a jelen útiterv az e-kereskedelem szempontjából szükséges csomagkézbesítési tárgyú intézkedéseket tartalmazza, a végrehajtási jelentés ugyanezt a szempontot a postai ágazat egészének helyzete és jövőbeli kihívásai tekintetében érvényesíti.
- biztosítja, hogy a postai szolgáltatásokkal foglalkozó szabályozó hatóságok európai csoportjában napirendre kerüljön a határokon átnyúló csomagkézbesítés kérdése, éspedig különösen a következők révén:
 - a szolgáltatásminőségről és a statisztikai adatokról szóló jelentéstétel;
 - annak vizsgálata, hogy léteznek-e a határokon átnyúló csomagkézbesítési piacnak olyan hiányosságai, amelyek további fellépést indokolnak.

II. célkitűzés: A kézbesítési szolgáltatások elérhetőségének és minőségének javítása, árának mérséklése

Az online kiskereskedők és különösen a távolabb fekvő vagy periferikus régiókban működő kkv-k és mikrovállalkozások csak akkor lehetnek sikeresek, ha kedvező árfekvésű és hatékony kézbesítési megoldások állnak rendelkezésükre.

A kézbesítési szolgáltatók, a kereskedelmi kamarák és az online kiskereskedők egyesületei már jelenleg is dolgoznak olyan „helyes gyakorlatok” kialakításán, amelyek célja a kkv-k interneten történő megjelenésének elősegítése és a végső fogyasztók számára biztosított kényelmi szolgáltatások körének bővítése.

Tekintettel azonban az online kiskereskedők és vevőik szüntelenül változó igényeire és elvárásaira, a kézbesítési folyamatok, termékek és szolgáltatások körében elengedhetetlen a folyamatos innováció. Az online kiskereskedők és a fogyasztók igényeinek minőség (gyorsaság, hatékonyság, megbízhatóság), ár és hozzáférhetőség²² tekintetében megfelelő és ezáltal a fogyasztók elégedettségét, a színvonalas végső kézbesítést (utolsó mérföld) és a teljes körűen működőképes visszaküldési eljárásokat biztosító kézbesítési megoldások továbbfejlesztése érdekében nélkülözhetetlen a kézbesítési szolgáltatók rendszerei közötti interoperabilitás fokozása.

²² Az interoperabilitással kapcsolatos nehézségek, például a címezési és címkézési standardok jelenlegi sokfélesége és az informatikai rendszerek kompatibilitásának hiányosságai megnövelik a kézbesítési költségeket és ezen keresztül az online kiskereskedők által fizetett árakat.

Elősegítendő az interoperabilitás fokozását és innovatív adatforgalmi megoldások kialakítását, jelenleg több uniós szintű kezdeményezés végrehajtása van folyamatban²³. Több olyan „legjobb gyakorlat” és technológiai kutatási program került elfogadásra, amelynek keretében a logisztikai vállalkozások és az online kiskereskedők közös projekteket valósíthatnak meg. Ezen a területen más szervezetek, például az IPC is indított projekteket a közelmúltban. Az információáramlást szolgáló nyitott interfészek, a kézbesítők közötti nyomonkövetési megoldások, a címkézési rendszerek, a határokon átnyúló forgalom várható alakulását előrejelző rendszerek és a jobb/egyszerűbb visszaküldési eljárások kialakítása számottevően előmozdítaná a határokon átnyúló kereskedelmet. Emellett a kisebb kereskedők által generált forgalom következetesebb egyesítése lehetővé tenné e szereplők számára mennyiségi kedvezmények elérését.

Következésképpen az unión belüli tisztességes verseny és az összekapcsolt, Unión belüli kereskedelmi forgalom növekedését elősegítő standardok szükségképpen kedvező hatást gyakorolnak az EU nemzetközi versenyképességére úgy az elektronikus kereskedelem, mint a kézbesítési piac területén.

A nemzeti szabályozó hatóságok között az ERGP szintjén folytatott megerősített együttműködés biztosítani fogja a meglévő szabályozási eszközök eredményesebb érvényesítését a határokon átnyúló helyzetekben.

4. fellépés: A csomagkézbesítési műveletek fokozottabb interoperabilitásának előmozdítása a határokon átnyúló kereskedelem hatékonyságának elősegítése érdekében

A kézbesítési szolgáltatók és az online kiskereskedők feladatai:

- A kézbesítési szolgáltatóknak és az online kiskereskedőknek megoldásokat kell kidolgozniuk az informatikai rendszerek és a nyílt interfészek összekapcsolására annak érdekében, hogy a többszolgáltatós környezetben lehetővé tegyék a különböző informatikai rendszerek közötti adatcserét. Határokon átnyúló megoldásokat kell kidolgozniuk mindenekelőtt a küldemények nyomon követése és visszakereshetősége, a címkézés és egyéb, megerősített harmonizációt igénylő folyamatok tekintetében.
- A kézbesítési szolgáltatóknak és az online kiskereskedőknek ki kell dolgozniuk a hatékonyabb visszaküldést lehetővé tevő megoldásokat, amelyek magukba foglalhatják az utolsó mérfölddel kapcsolatos kézbesítési költségek csökkentését célzó együttműködési és konszolidációs lehetőségeket.

Az előírányzott megoldásoknak nyílt standardokon és infrastruktúrákon, valamint az ezekhez való megkülönböztetésmentes hozzáféréseken kell alapulniuk. Az iparági szereplőknek különösen ajánlatos figyelembe venniük az e-fuvarozási kezdeményezés körében elért eredményeket. A kedvező áron biztosított nyomonkövetési és visszakereshetőségi megoldásokat mindenekelőtt a 2 kg-nál könnyebb csomagok esetében kell elérhetővé tenni, mivel ezek alkotják az e-kereskedelmi csomagforgalom jelentős részét.

²³ Lásd különösen az e-fuvarozási kezdeményezést: <http://ec.europa.eu/transport/media/consultations/doc/2013-01-17-efreight/background.pdf> ; CE E-Commerce Study 2013.

A Bizottság:

- rendszeresen nyomon követi és felügyeli az előrehaladást;
- a postai szolgáltatásokról szóló irányelv 20. cikke alapján felhatalmazza az Európai Szabványügyi Bizottságot arra, hogy –amennyiben lehetséges – önkéntes szabványokat dolgozzon ki a csomagkézbesítési szolgáltatások sajátos jellemzői tekintetében, nevezetesen egy közös uniós címezési rendszerre vonatkozóan.

III. célkitűzés: Hatékonyabb panaszkezelési és jogorvoslati mechanizmusok a fogyasztók számára

A fogyasztók csaknem 40%-a nyilatkozott úgy, hogy a kézbesítési problémák miatt nem vásárol az interneten²⁴. Különösen amiatt aggódnak, hogy nem részesülnek megfelelő jogvédelemben a szállítás körüli problémák esetében, azaz ha nem kézbesítik ki az árut, az késve érkezik, vagy nem megfelelőek a visszaküldési lehetőségek.

Az érintett feleknek a fent említett új fogyasztóvédelmi jogszabályokra építve együtt kell működniük annak érdekében, hogy fogyasztóbarát panaszkezelési és vitarendezési megoldásokat dolgozzanak ki. E téren az IPC keretében jelenleg folyik a fogyasztói panaszkezelés korszerűbb eljárásainak kidolgozása, részben a részt vevő szolgáltatók telefonos ügyfélszolgálatainak összekapcsolása, részben a (nyomon követett) termékek közös vevőszolgálati rendszereinek létrehozása révén. Emellett azonban más folyamatban lévő projekteket is azonosítani kell, és fel kell tárni a meglévő megoldások továbbfejlesztésének lehetőségeit.

5. fellépés: A fogyasztóvédelem megerősítése²⁵

A kézbesítési szolgáltatók, online kiskereskedők és fogyasztói szervezetek (közös) feladatai:

- A kézbesítési szolgáltatóknak, online kiskereskedőknek és fogyasztói szervezeteknek jobban együtt kell működniük a panaszok kezelése és a fogyasztóvédelmi rendszerek terén.

A tagállamok feladatai:

- A tagállamoknak ösztönözniük kell a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló irányelv végrehajtásának keretében kidolgozott, a csomagkézbesítési szolgáltatásokkal kapcsolatos alternatív vitarendezési mechanizmusok használatát.

A Bizottság:

²⁴ Special Eurobarometer 398, 2013; 2010-ben 47% (Cons Focus, 11/ 2010).

²⁵ Ez az útiter nem tartalmaz kifejezetten a termékbiztonságra vonatkozó intézkedéseket, amelyeket már azonosított a „Húsz intézkedés a biztonságosabb és megfelelő európai termékekért” című cselekvési terv (lásd a Bizottság 2013. február 13-i közleményét, COM(2013) 76 final).

- hangsúlyozni fogja a kézbesítéssel kapcsolatos kérdések (például a kézbesítési költségekkel, a visszaküldési eljárásokkal, valamint a kézbesítési szolgáltatók felelősségével kapcsolatos információk átláthatóságára vonatkozó követelmények) fontosságát a tagállami végrehajtó hatóságoknak címzett, a fogyasztói jogokról szóló irányelv végrehajtásához kapcsolódó, 2014-ben elkészülő útmutatóban.
- Felkéri az ERPG-t, hogy elemezze a (határokon átnyúló) csomagküldési szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói panaszokat.
- A postai szolgáltatásokról szóló irányelv 20. cikke alapján felhatalmazza az Európai Szabványügyi Bizottságot arra, hogy dolgozzon ki (önkéntes) szabványosítási eszközöket a sérült, késve kiszállított vagy elveszett csomagokkal kapcsolatos panaszok mérésére vonatkozóan.

MELLÉKLET: A fellépések összefoglaló táblázata

Szereplők:	I. célkitűzés: Az átláthatóság és az információellátás javítása	II. célkitűzés: A kézbesítési szolgáltatások elérhetőségének, minőségének javítása, árának mérséklése	III. célkitűzés: Hatékonyabb panaszkezelési és jogorvoslati mechanizmusok a fogyasztók számára
Kézbesítési szolgáltatók és online kiskereskedők együttesen	A kézbesítési megoldásokkal kapcsolatos információk hozzáférhetőbbé tétele az online kiskereskedők számára belföldi és határokon átnyúló szinten (új/korszerűsített információs eszközök, közös szabványok)	Az interoperabilitást elősegítő megoldások kialakítása (összekapcsolt információs rendszerek; határokon átnyúló megoldások a nyomon követés és a visszakereshetőség biztosítására, a címkézésre és a vonatkozó, fokozott szabványosítást igénylő folyamatokra; hatékonyabb visszaküldési megoldások; utolsó mérföld)	A vitarendezési mechanizmusok és a fogyasztóvédelmi rendszerek továbbfejlesztése
Online kiskereskedők	A fogyasztók megfelelő tájékoztatása az online kiskereskedők weboldalaín		
Tagállamok, szabályozó hatóságok	Jobb tájékoztatás a csomagkézbesítési szolgáltatásokról és a csomagpostai piacról nemzeti szinten <i>Tagállamok:</i> – az ERGP folyamatban lévő erőfeszítéseire építve minden postai szolgáltatóra kiterjedő statisztikai keretrendszer kialakítása a belföldi és határokon átnyúló csomagforgalomra vonatkozó releváns piaci adatok gyűjtése érdekében – világos nemzeti szolgáltatásminőségi szabványok kialakítása az egyetemes postai szolgáltatási kötelezettség körébe tartozó (határokon átnyúló) csomagkézbesítésre vonatkozóan, és a független monitorozás biztosítása <i>Nemzeti szabályozó hatóságok:</i> a statisztikai adatok és a		<i>Tagállamok:</i> – a távollevők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekre vonatkozóan a fogyasztói jogokról szóló irányelv által előírt információs követelmények végrehajtása és alkalmazásuk ösztönzése, már e rendelkezések hatálybalépése előtt – a postai szolgáltatásokról szóló irányelv 19. cikkével összhangban minden csomagkézbesítési szolgáltatásra kiterjedő alternatív vitarendezési eljárások kialakítása

	szolgáltatásminőségi szabványok mérési eredményeinek éves közzététele		
Európai Bizottság	– tanulmány készítése a csomagkézbesítési piacok és szolgáltatások átláthatóságáról – a postai szolgáltatási irányelv alkalmazásáról szóló 5. jelentés közzététele, és a jelentésben a csomagpostai piac átfogó tárgyalása – az ERGP felkérése a csomagpostai szolgáltatásnyújtás minőségét és statisztikai adatokat bemutató jelentés összeállítására és a határokon átnyúló csomagkézbesítési piacok értékelésére	az európai szabványügyi testületek felhatalmazása a közös címezési rendszerekre vonatkozó önkéntes szabványok kialakítására	– a kézbesítéssel kapcsolatos kérdések hangsúlyozása a fogyasztói jogokról szóló irányelv végrehajtásához kapcsolódó, 2014-ben közzétételre kerülő útmutatóban – az ERGP felkérése a határokon átnyúló kézbesítéssel kapcsolatos fogyasztói panaszok elemzésére – az európai szabványügyi testületek felhatalmazása a panaszok mérésére vonatkozó önkéntes szabványok kialakítására
	- Rendszeresen nyomon követés és felügyelet; - Célrányos megbeszélések és műhelytalálkozók szervezése az összes érdekelt fél véleménycseréjének elősegítése érdekében; a várt eredmények (és azok határidejének) pontos meghatározása, az előrehaladás értékelése; - Az éves Postai Felhasználói Fórum munkájának az elért fejlődés értékelésére történő fókuszálása; - A tagállamok számára releváns kérdések megvitatása a postai szolgáltatási és az e-kereskedelmi irányelvek alapján létrehozott bizottságokban; - Annak biztosítása, hogy az ERGP 2014/2015-ös munkaprogramja megfelelően figyelembe vegye a jelen útitervben megállapított feladatokat; - Az útiterv elfogadásától számított 18 hónap elteltével jelentéstétel az előrehaladásról; - További (jogalkotási és egyéb) intézkedések azonosítása, amennyiben a jelen útiterv végrehajtása és hatása alulmúlna a várakozásokat.		