

Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleménye A Bizottság közleménye: Útiterv a csomagkézbesítés egységes piacának kialakítása felé – A kézbesítési szolgáltatások iránti bizalom növelése és az online értékesítés ösztönzése

COM(2013) 886 final

(2014/C 451/08)

Előadó: Daniela RONDINELLI

2013. december 16-án az Európai Bizottság úgy határozott, hogy az Európai Unió működéséről szóló szerződés 304. cikke alapján kikéri az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményét a következő tárgyban:

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

COM(2013) 886 final.

A bizottsági munka előkészítésével megbízott „Egységes piac, termelés és fogyasztás” szekció 2014. június 23-án elfogadta véleményét.

Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság 2014. július 9–10-én tartott, 500. plenáris ülésén (a július 10-i ülésnapon) 107 szavazattal 2 ellenében, 6 tartózkodás mellett elfogadta az alábbi véleményt.

1. Következtetések és ajánlások

1.1 Az EGSZB üdvözlzi az online rendelt áruk kézbesítési szolgáltatásai egységes piacának kialakítására vonatkozó útitervet, amely egy jelentős növekedési és foglalkoztatási potenciállal bíró szektort érint. A hatékony és megbízható kézbesítési szolgáltatások alapvető előfeltételei az elektronikus kereskedelem elősegítésének, valamint az értékesítők és a vásárlók közötti bizalom növelésének.

1.2 Az EGSZB szerint a csomagkézbesítés egységes piacának a kialakításához, valamint az elvárások, a védelem és az elérhetőség között jelenleg tátongó hatalmas szakadék áthidalásához a következőkre van szükség: egyetemleges felelősség, a küldemények nyomon követhetősége és visszakeresése, interoperabilitás; a kézbesítési lehetőségek szélesebb palettájához való hozzáférés az EU teljes területén (a szigetekre is); bizonyosság azzal kapcsolatban, hogy az érintettek (különösen a kvk-k és a fogyasztók) ismerik jogaikat és kötelezettségeiket, kiváltképp a panasztétel és a termékek visszaküldése esetén; egyszerű és összehasonlítható adatok gyűjtése; fenntartható szociális dimenzió, valamint egy megfelelő képzési kínálat.

1.3 Az EGSZB megerősíti azt a véleményét ⁽¹⁾, hogy ennek a célkitűzésnek az amúgy kívánatos megállapodásokon és az önkéntes kódexeken túl a minimumkövetelmények európai jogi keretén kellene alapulnia, amely a piac – a fogyasztókat és a kvk-kat az online kereskedelem igénybevételétől elijesztő – megoldatlan működési zavarai esetén hatékony és rugalmas módon nyújthat segítséget, és kezelheti a következő problémákat:

- az online kereskedelmi értéklánc valamennyi gazdasági szereplőjének közös felelőssége,
- a csomagok teljes nyomon követhetősége és visszakereshetősége,
- a személyes adatok védelmére vonatkozó uniós jogszabályok feltétlen betartása,
- átlátható kínálat több különböző szállítási lehetőség választása között,
- közös fogalom meghatározások és teljes interoperabilitás,
- elérhető áron hozzáférhető szolgáltatások és azok egyetemes jellege,
- összehasonlítható és részletes statisztikai adatok gyűjtése, a kisebb méretű szállítók számára egyszerűsített formában,
- az egységes hea-szabályozás kötelezővé tétele,

⁽¹⁾ HL C 161., 2013.6.6., 60. o.

- a problémák megoldásával foglalkozó nemzeti központok hálózatának, valamint az online és az alternatív vitarendezésnek (ODR/ADR) ⁽²⁾ a határokon átnyúló, kölcsönös elismerése,
- a méltányos munkafeltételek tiszteletben tartásának kötelezettsége,
- a szerződési feltételek és az árak átláthatósága,
- a munkavállalók szakmai továbbképzése,
- az említett kötelezettségvállalások be nem tartásának szankcionálása, ezen belül a RAPEX – IMI gyorsriasztási rendszer keretében is ⁽³⁾,
- minőségi mutatókat tartalmazó európai minőségi címke bevezetése a CEN ⁽⁴⁾ által kidolgozott technikai normák alapján,
- a kis és közepes vállalkozások érdekeit szolgáló intézkedések az adminisztratív terhek egyszerűsítésének formájában, valamint az azonos feltételek mellett való piaci és az internetes platformokhoz való hozzáférésük tekintetében.

1.4 Az EGSZB kéri, hogy a menetrend keretében világos határidőket határozzanak meg, valamint egy ütemtervet az előírások végrehajtására és az önszabályozás megvalósítására, hogy valamennyi érintett szereplő, és különösen az európai polgárok körében nagyobb bizalmat teremtsenek, miközben biztosítják a kölcsönös jogok teljes mértékű tiszteletben tartását és védelmét.

1.5 Az EGSZB kéri, hogy a menetrend két további intézkedést irányozzon elő, amelyek közül az egyik a megfizethető árú szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a másik pedig a piacok szociális dimenziójára összpontosít.

1.6 Az EGSZB a következőket javasolja az Európai Bizottságnak, az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak:

- egy európai jogi keret az ágazat minden szereplője számára lehetővé teszi az egységes csomagküldési piachoz való hozzáférést, és azt, hogy különös figyelmet fordítsanak a szolgáltatások mindenki számára megfizethető áron történő nyújtásával kapcsolatos problémákra, különös tekintettel a legkülső, a hegyvidéki és a hátrányos helyzetű területekre, valamint a szigetekre,
- az egységesített megoldások („one size fits all”) elvének megfelelően egyszerűsített eljárások bevezetésével orvosolják azt a hiányosságot, hogy nem létezik részletes, összehasonlítható statisztikai keret az online rendelésektől kezdve a termékek határokon átnyúló kézbesítéséig terjedő folyamat teljes láncolata számára,
- számos érintett szereplő (különösen a kkv-k) közreműködésével és közös definíciókra támaszkodva fejlesszenek ki egy közös nyitott struktúrát az Európai Bizottság ellenőrzése alatt álló interaktív és felhasználóbarát internetplatformok interoperabilitást biztosító működtetése számára,
- tegyenek egyértelmű utalást az európai finanszírozási eszközökre a következő területeken: kutatás és technológiai innováció, környezet- és éghajlatvédelem, energia és közlekedés, új szakmai profilok és szakképzés, kohézió, területi szint és kkv-k,
- támogassák a kkv-kat a menetrend végrehajtása során konkrét intézkedésekkel és az elektronikus kereskedelembe való egyenrangú részvételük elősegítéséhez szükséges megfelelő eszközökkel,
- a kisvállalkozói intézkedéscsomag szellemében az őket képviselő szervezetek bevonásával alakítsanak ki a teljes szállítási és logisztikai ágazaton belül működő kkv-k problémáival összhangban lévő szabályozást,
- mielőbb bízzák meg az Európai Szabványügyi Bizottságot a csomagkézbesítés európai biztonsági és minőségi védjegyére vonatkozó egységes minőségi mutatók kidolgozásával, amelyek révén szavatolni lehet a minőséget, a megbízhatóságot, a fenntarthatóságot, valamint a szociális és biztonsági garanciákat,
- teremtsenek fenntartható és koherens szociális dimenziót, amelynek keretében biztosítható egy európai szintű, széles körű ágazatspecifikus társadalmi párbeszéd, a megfelelő képzési és átképzési lehetőségekhez való hozzáférés, valamint a tisztességes és emberhez méltó fizetési és munkakörülmények, továbbá megszüntethetők a bizonytalan foglalkoztatási körülmények és a be nem jelentett munka (amelyek különösen a kiszállítás utolsó mérföldjéhez kapcsolódó kihelyezett tevékenységek során merülnek fel).

⁽²⁾ ODR: a fogyasztói jogviták online rendezése; ADR: a fogyasztói jogviták alternatív rendezése (irányelv).

⁽³⁾ IMI: belső piaci információs rendszer.

⁽⁴⁾ Európai Szabványügyi Bizottság.

1.7 Az EGSZB arra kéri az Európai Bizottságot, hogy az Európai Alapítvány az Élet- és Munkakörülmények Javításáért (Eurofound) támogatásával két évente készítsen jelentést az ágazatbeli foglalkoztatási és munkakörülményekről, a fogyasztókkal és a teljes kézbesítési láncolat szereplőivel szembeni feltételekről, valamint utóbbiak fejlődési lehetőségeiről, és juttassa el ezeket az EGSZB-hez, az Európai Parlamenthez, a Tanácshoz, illetve a szociális partnerekhez.

2. A zöld könyvtől az útitervig

2.1 Európában az elektronikus kereskedelem a gazdasági és foglalkoztatási növekedés motorja lehet: ez a becslések szerint évi 10 %-ot jelent a 2013–2016 közötti időszakra ⁽⁵⁾. Az uniós polgárok 45 %-a vásárolt az interneten az elmúlt 12 hónapban. Visszajelzésük alapján a legtöbb probléma a kézbesítés során, illetve a kései kézbesítés miatt merül fel ⁽⁶⁾.

2.2 Az Európai Bizottság azonosította ⁽⁷⁾ a „digitális egységes piac öt fő akadályát”, „és ezek felszámolására ajánlott cselekvési tervet”, de egyben megállapította, hogy „az emberek 10 %-a nem vásárol online módon ⁽⁸⁾, mivel tart a szállítási költségektől – főként az országhatárokon átnyúló szállítások esetében –, valamint a szolgáltatás minőségétől”.

2.3 Az EGSZB a zöld könyvről szóló véleményében ⁽⁹⁾ irányelv elfogadását kérte, amelynek a következőket kellene tartalmaznia: az eladókra vonatkozó egyetemleges felelősség, a kézbesített csomagok nyomon követhetősége és visszakereshetősége, a több kézbesítési lehetőség felajánlására vonatkozó kötelezettség, a kézbesítéssel kapcsolatos nemzeti problémamegoldó központok európai hálózatának felállítása, a méltányos munkafeltételek tiszteletben tartásának kötelezettsége, és átláthatóság a feltételek és az árak tekintetében.

2.4 A zöld könyvről folytatott vitát 2013 decemberében az *Útiterv a csomagkézbesítés egységes piacának kialakítása felé* című közlemény ⁽¹⁰⁾ követte.

2.5 Közelmúltbeli, világszinten végzett kutatások ⁽¹¹⁾ alapján a vállalat és fogyasztó közötti („business to consumer”, B2C) elektronikus kereskedelem fejlesztésének legfontosabb problémái a következők:

- a választható szállítási lehetőségek nem válnak azonnal világossá, és nem világos az internetes vásárlás összköltsége,
- a küldemények státusza nem kérhető le és nem követhető nyomon,
- hosszú kézbesítési idő és/vagy a kézbesítés időpontjára vonatkozó információk hiánya vagy rugalmatlanság,
- bonyolult és drága visszaküldési vagy cserélési eljárások,
- elégtelen valós idejű ügyfélszolgálat.

2.6 Az Európai Bizottság szerint még nem állnak rendelkezésre a „nemzeti szabályozó hatóságok [...] releváns piaci adatai, 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” ⁽¹²⁾.

2.7 Különböző vizsgálatok megállapították, hogy a postai szolgáltatások néhány szegmensében a többihez képest nagyobb a versenyellenes magatartás lehetősége, ezért megfelelő szabályozásra és felügyeletre van szükség például a B2C-piacon a B2B szolgáltatásokhoz képest, illetve a határokon átnyúló szolgáltatások esetében a belföldi postai szolgáltatásokhoz képest ⁽¹³⁾.

2.8 Az EGSZB elégedetten nyugtázza, hogy a zöld könyvről alkotott véleményében megfogalmazott következtetések jelentős részét figyelembe vették. A Tanács ⁽¹⁴⁾ és az Európai Parlament ⁽¹⁵⁾ ugyancsak arra kérte az Európai Bizottságot, hogy vizsgálja meg a határokon átnyúló kézbesítési szolgáltatások jelenlegi akadályait, és hozzon megfelelő intézkedéseket azok leküzdésére. Az Európai Parlament ⁽¹⁶⁾ emellett kéri hozzáférhető, megfizethető, hatékony és magas színvonalú kézbesítési szolgáltatások biztosítását, valamint a kézbesítési szolgáltatók közötti együttműködési és információcsere-platformok kialakítását, továbbá a reklamációk és viták gyors és a lehető legalacsonyabb költségek melletti rendezését.

⁽⁵⁾ MEMO-13-1151, Európai Bizottság.

⁽⁶⁾ Az egységes belső piacra vonatkozó, 398. sz. különleges Eurobarometer-felmérés (*Special Eurobarometer 398 Internal Market*), 2013. október.

⁽⁷⁾ COM(2011) 942 final, 2012. január 11.

⁽⁸⁾ Az Eurostat 2009. évi, családok körében végzett felmérése.

⁽⁹⁾ HL C 161., 2013.6.6., 60. o.

⁽¹⁰⁾ COM(2013) 886 final.

⁽¹¹⁾ Az UPS globális tanulmánya, Pulse of the Online Shopper, 2013.

⁽¹²⁾ COM 886/2013.

⁽¹³⁾ A WIK Consult 2013/8. sz. végleges jelentése.

⁽¹⁴⁾ A (Versenyképességi) Tanács 2012. május 30-i következtetése az *egységes piac irányításáról* és a digitális egységes piacról.

⁽¹⁵⁾ Az Európai Parlament 2014. február 4-i 2013/2043 (INI), 2012. december 11-i és 2013. július 4-i állásfoglalásai.

⁽¹⁶⁾ Az Európai Parlament 2014. február 4-i állásfoglalása.

3. Általános megjegyzések

3.1 Az EGSZB fontosnak tartja, hogy a szabad és nyitott belső piac, valamint a főlösleges túlszabályozás elkerülése érdekében a gyors feldolgozást alacsony költségek mellett biztosító, átjárható hálózatok és rendszerek révén a lánc valamennyi szereplője által elfogadott, megfelelő szabályozási és önszabályozási keretben állítsák helyre a kkv-k és az online termékeket rendelő fogyasztók bizalmát. Ezért kéri, hogy az útitervet világos határidők rögzítésével és egy előre meghatározott 18 hónapos ütemterv szerint hajtsák végre.

3.2 Az EGSZB fontosnak tartja, hogy az EU alakítsa ki a csomagkézbesítés egységes piacát, és ennek során a fogyasztók, munkavállalók és valamennyi szereplő (köztük az online kereskedelem, a szállítás és a logisztika területén működő kkv-k) védelme érdekében biztosítsa a szolgáltatások gyorsaságát, minőségét, megbízhatóságát és megfizethetőségét, valamint orvosolja a piaci hiányosságokat és az egységes piac jelenlegi működési zavarait.

3.3 Az EGSZB azonban arra számított, hogy a közlemény külön hivatkozik majd a földrajzi kihívásokkal küzdő régiók, így a szigetek, a legkülső és hegyvidéki területek helyzetére, mivel véleménye szerint ezek a régiók sajátos problémákkal kénytelenek szembenézni, amelyek megoldása különösen a gazdasági megvalósíthatóság szempontjából tűnik nehéznek: a csomagküldés egységes piacának kiteljesítése aligha képzelhető el anélkül, hogy ezek a területek kiemelt figyelmet kapnának, amit megfelelő intézkedésekkel kell párosítani.

3.4 Az EGSZB szerint a javasolt intézkedési csomag lényegében az önkéntes önszabályozásra, a nemzeti postai szolgáltatókra vonatkozó szabályokra, a postai szolgáltatásokkal foglalkozó szabályozó hatóságok tevékenységére és a hatályos uniós előírások pontos és maradéktalan alkalmazásának alapelveire támaszkodik, anélkül, hogy az összes szereplőre kiterjedő egységes keretet határozná meg és konkrét határidőket szabna az előírt 18 hónapos időkereten belül.

3.5 Az EGSZB utal arra, hogy a menetrend még nem irányozza elő az önszabályozás kísérő jellegű támogatását – itt egy – az EGSZB által már sürgetett⁽¹⁷⁾ – **irányelv**re lenne szükség, hogy **átfogó, koherens és konszolidált módon** valamennyi piaci szereplő számára biztosítsák a határokon átnyúló csomagkézbesítés egységes piacának kialakítására vonatkozó követelményeknek való megfelelést.

3.6 Az EGSZB szerint az EU-nak a piac megoldatlan problémáinak kezelése, valamint a fogyasztók és a kkv-k (B2B) védelme érdekében olyan európai megoldást kell biztosítania az önszabályozás és a szabályozás ösztönzésén keresztül, amely a következő területeket érinti:

- az **online kereskedelmen belüli értéklánc összes szereplőjének közös felelőssége** a vásárlóval szemben;
- a **kézbesített csomagok teljes nyomon követhetőségének és visszakereshetőségének** kötelezettsége;
- a **személyes adatok védelmére** vonatkozó biztonsági rendelkezések és uniós jogszabályok 95/46/EK irányelv értelmében történő feltétlen betartása;
- a **több kézbesítési lehetőség** közötti átlátható választás felajánlására vonatkozó kötelezettség;
- a közös fogalommeghatározásokra és teljes **interoperabilitásra** vonatkozó kötelezettség;
- az **egyetemes szolgáltatásként, a szabadpiac minden szereplője számára megfizethető áron** való teljesítésre vonatkozó kötelezettség, figyelembe véve a hatályos jogszabályokat, ideértve a postai szolgáltatásokról szóló irányelveket és más, vonatkozó európai uniós jogszabályokat is;
- összehasonlítható és részletes **statisztikai adatok** gyűjtése;
- az egységes héa-szabályozás kötelezővé tétele;

⁽¹⁷⁾ Lásd az 1. lábjegyzetet

- a problémák megoldásával foglalkozó nemzeti központok hálózatának, valamint az online és alternatív vitarendezés **határokon átnyúló, kölcsönös elismerése**;
- a **méltányos munkafeltételek** tiszteletben tartásának kötelezettsége;
- az **átláthatóság** iránti kötelezettségvállalás a **szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek és árak esetében**;
- a személyzet folyamatos **továbbképzésére** vonatkozó kötelezettség, hogy az ágazaton belül biztosítva legyen megfelelő **szakmai képzettségük** az új technológiák bevezetésére való tekintettel;
- az említett kötelezettségvállalások be nem tartásának **szankcionálása**, a RAPEX – IMI gyorsriasztási rendszer, valamint a minőségi mutatók alapján kirótt büntetések révén is;
- a **kkv-kat támogató intézkedések** az adminisztratív terhek egyszerűsítésének formájában, továbbá piaci hozzáférésükre és az új technológiák, portálok és internetes platformok közös alkalmazásainak közös meghatározásában vállalt szerepükre való tekintettel.

3.7 Még ha a javaslatokban ki is térnek az EU 2014–2020-as időszakra szóló pénzügyi keretével való összeegyeztethetőségre, az EGSZB szerint az útitervben feltétlenül utalni kell az **EU vonatkozó pénzügyi eszközeire** a következő területeken:

- technológiai K+F (Horizont 2020, Galileo program, ISA és a digitális menetrend) az interoperabilitás, a nyomom követhetőség és a biztonság terén;
- környezet- és éghajlatvédelem, energia és közlekedés (7. környezetvédelmi cselekvési program, az energiapolitika és éghajlatvédelem 2030-ig szóló kerete, valamint az üvegházhatást okozó gázok közlekedéssel kapcsolatos EU-n belüli kibocsátására vonatkozó fellépés – *EU Transport GHG: Routes to 2050 II*) a „kiszállítás utolsó mérföldjére” gyakorolt hatások terén;
- kkv-k: az innovatív vállalkozásoknak nyújtott EBB-támogatás, a COSME-program és az összes olyan rendelkezésre álló uniós forrás, amely a más szereplőkkel azonos szintű versenyképességet szolgálja;
- területi kohézió (a strukturális alapok 2014–2030-as időszakának, valamint a szigetek, vidéki régiók és legkülső régiók fejlesztését célzó intézkedéseknek az új programtervezése);
- foglalkoztatás és képzés (az új készségek és munkahelyek menetrendje, a fogyasztói bizalom növelését és a növekedés fellendítését szolgáló európai fogyasztóügyi stratégia, a 2014–2020-as időszakra szóló Erasmus Plus program, oktatás és képzés).

3.8 Az EGSZB azt javasolja az Európai Bizottságnak, hogy hatalmazza fel az Európai Szabványügyi Bizottságot (CEN) európai műszaki szabványok mielőbbi kidolgozására, és ebbe a tevékenységbe széles körben vonja be az összes érdekcsoporthot, különösen pedig a kkv-kat és a fogyasztókat. Szükségesnek tartja, hogy **mutatókat** dolgozzanak ki a csomagkézbesítési szolgáltatások **európai biztonsági és minőségi védjegyének** tekintetében is, amelyekkel biztosítható a szolgáltatások minősége, megbízhatósága, fenntarthatósága, valamint azok szociális és biztonsági garanciái.

4. Részletes megjegyzések

4.1 Az EGSZB szerint két további fellépésre is szükség van, mégpedig a hozzáférhetőség biztosítása és a piac szociális dimenziója terén.

4.1.1 A piaci hozzáférésre és a megfizethető áron való igénybevételre vonatkozó fellépés

4.1.1.1 Az EGSZB kéri, hogy a minőségjelzés odaítélésének keretében irányozzanak elő egy olyan kötelezettséget, amely a piaci hozzáférést és a szolgáltatások megfizethető áron való igénybevételét az EU egész területén biztosítja. Csalódottan veszi tudomásul, hogy a legkülső régiók és a szigetek nem kaptak külön figyelmet, és ezért elvárja, hogy az új rendelet térjen ki a földrajzilag hátrányos helyzet fogalmára az online kereskedelmi piac terén, hiszen az európai polgárok jelentős része él ilyen területeken.

4.1.1.2 Az EGSZB szerint **valamennyi üzemeltetőnek** teljes körű hozzáférést kell biztosítani a kézbesítési szolgáltatások nyújtásakor alkalmazott adatinfrastruktúrákhoz és információs forrásokhoz az összes felhasználó érdekeinek védelme és/vagy egy hatékony verseny ösztönzése érdekében.

4.1.1.3 Az EGSZB sürgeti az Európai Bizottságot, hogy a határokon átnyúló szolgáltatásokra és a szabványköltségekre kiható jogalkotási és piaci fejleményekre való tekintettel, valamint liberálisabb és költségtudatos intézkedésekre törekedve⁽¹⁸⁾ dolgozza át az ágazatbeli versenyszabályok alkalmazásáról szóló 1998-as közleményt, tiszteletben tartva a Lisszaboni Szerződéshez csatolt 26. jegyzőkönyv rendelkezéseit, elsősorban az általános gazdasági érdekű szolgáltatások egyetemes hozzáférhetőségét és megfizethető árát illetően.

⁽¹⁸⁾ Common position EU & US in the Doha Round, WTO, 2006 [Az EU és az Egyesült Államok közös álláspontja a WTO-tárgyalások dohai fordulójában, 2006].

4.1.2 A piac szociális dimenziójának megteremtését célzó fellépés

4.1.2.1 Az EGSZB egy fenntartható és koherens szociális dimenzió megteremtését kéri, amelynek keretében az érintett ágazatok vállalatai által támogatott innovatív erőfeszítésekre is építve – többek között a megfelelő szakképzési és átképzési lehetőségekhez való hozzáférés révén – biztosítható a kvalifikált és magas színvonalú foglalkoztatás.

4.1.2.2 Az EGSZB megismétli azt a kérését is, hogy tisztességes és emberhez méltó fizetési és munkakörülményeket teremtsenek a bizonytalan foglalkoztatási körülményekkel és a be nem jelentett munkával szembeni küzdelem érdekében, különösen a kiszállítás utolsó mérföldjéhez kapcsolódó kihelyezett tevékenységekhez kapcsolódóan, és ebben a kontextusban nyomatékosan utal a közúti fuvarozói szakma gyakorlására vonatkozó feltételekről szóló 1071/2009/EK rendeletre, a 2009/992/EU határozatra és a 1213/2010/EU rendeletre, amelyekben a színlelt önfoglalkozás elleni intézkedések lehetővé tétele érdekében sor kerül a „foglalkoztatási viszony” fogalmának meghatározására, ahogyan azt az EGSZB egy nemrégiben közétett véleményében megállapította⁽¹⁹⁾.

4.1.2.3 Az EGSZB azt ajánlja, hogy kezdjenek európai szintű, széles körű társadalmi párbeszédbe a csomagkézbesítés és online kereskedelem teljes értékláncában (kereskedelem, postai szolgáltatások, szállítás, logisztika) részt vevő ágazatokat képviselő szociális partnerekkel, amelynek keretében foglalkoznak a munka- és foglalkoztatási körülményekkel, a fejlesztési kilátásokkal, az innovációval és az emberi erőforrások felértékelésével kapcsolatos kérdésekkel.

4.1.2.4 Az Európai Bizottságnak az élet- és munkakörülmények javítását szolgáló európai alapítvány támogatásával két évente jelentést kellene készítenie az ágazatbeli foglalkoztatási és munkakörülményekről és a fejlesztési lehetőségekről, és ezt el kellene juttatnia az EGSZB-hez, az Európai Parlamenthez, a Tanácshoz, illetve a szociális partnerekhez.

4.2 1. fellépés: A fogyasztók tájékoztatása a kézbesítési és visszaküldési megoldások jellegzetességeiről és költségeiről

4.2.1 Az önkéntes magatartási kódexek és a bevált gyakorlatok cseréje az EGSZB véleménye szerint csak akkor jelentenek hasznosítható és kiegészítő eszközöket és lehetőségeket az EU számára, ha ezeket az online kiskereskedelemben érintett összes szereplő együttesen dolgozza ki és fogadja el, és erre egy olyan európai jogi keretben kerül sor, amely az online rendelt áruk határokon átnyúló kézbesítésének valamennyi szempontját szabályozza, éspedig a fogyasztók, a kisebb kézbesítők és a kkv-k védelmének érdekében, anélkül, hogy túlzó követelményeket állítana velük szemben.

4.3 2. fellépés: Az online kiskereskedők tájékoztatása a kézbesítési szolgáltatásokról

4.3.1 Amennyiben a szóban forgó szolgáltatások alapvető fogalmainak kézbesítők és online kiskereskedők által történő meghatározásakor nem kerül sor a fogyasztók képviselőinek és a kkv-knak a bevonására, olyan lényeges aspektusok maradnának figyelmen kívül, amelyek fontosak a fogyasztók választása szempontjából, és ez szűkítené a rendelkezésre álló lehetőségek palettáját.

4.3.2 Az EGSZB kéri, hogy az összes érintett szereplővel közösen dolgozzanak ki egy nyitott és interaktív struktúrát, amely az e-fuvarozási kezdeményezés mintáját követi⁽²⁰⁾.

4.3.3 Az EGSZB kéri, hogy az Európai Bizottság az internetes platformok megfelelő működtetését a felhasználóbarát jelleg előzetesen meghatározott objektív kritériumai alapján az EGSZB által szorgalmazott jogi keretben biztosítsa.

4.4 3. fellépés: Átláthatóság a kézbesítési piacokon, az integrált szolgáltatók és a minőségi standardok tekintetében

4.4.1 Nem létezik részletes és összehasonlítható statisztikai keretrendszer a termékek online rendelésétől a határokon átnyúló kézbesítéséig terjedő folyamatban érintett tevékenységek és szereplők teljes értékláncának tekintetében. E probléma megoldásához a vámügyi, postai, pénzügyi és adóhatóságoknak és -hivataloknak, valamint a kereskedelmi szereplőknek releváns, egységes és összehasonlítható adatokat kellene gyűjteniük valamennyi, a piacon tevékenykedő kézbesítési szolgáltatótól a határokon átnyúló csomagforgalommal, az egyetemes szolgáltatók átfogó teljesítésével, valamint a termékek visszaküldésével és a panaszok kezelésével kapcsolatban.

4.4.2 A szóban forgó adatok gyűjtésének az egységesített megoldások („one size fits all”) elve alapján, bürokratikus terhek és duplamunka elvégzése nélkül kellene történnie. Az Európai Bizottságnak meg kellene vizsgálnia egy esetleges költséghatékony biztosítás célszerűségét és költségeit a határokon átnyúló kézbesítések esetében, valamint foglalkoznia kellene azzal a kérdéssel, hogy ezt össze lehetne-e kapcsolni az európai minőségjelzés megszerzésével.

4.5 4. fellépés: A csomagkézbesítési műveletek interoperabilitása

4.5.1 Célszerű, ha a kézbesítők és az online kiskereskedők önkéntes alapon megoldásokat dolgoznak ki az informatikai rendszereknek és a nyitott interfészeknek az „utolsó mérföldre” vonatkozó hatékony és megfizethető kézbesítési és visszaküldési rendszerrel való összekapcsolására.

4.5.2 Az EGSZB úgy véli, hogy ezeket a fejlesztéseket az interoperabilitás előzetesen és közös jogi keretben meghatározott kritériumai alapján kellene végrehajtani.

⁽¹⁹⁾ HL C 161., 2013.6.6., 14. o.

⁽²⁰⁾ Az EU hetedik kutatási keretprogramjának a 2010–2014-es időszakra szóló e-fuvarozási kezdeményezése, amely 14 európai ország 31 partnerével azt a célt tűzi ki, hogy interaktív és felhasználóbarát internetes platformok segítségével valamennyi, logisztikai területen tevékenykedő szereplő kapcsolatot teremthessen egymással. A kezdeményezésben többek között a következő ajánlást fogalmazza meg: „Az Európai Bizottságnak egy olyan irányelvet vagy hasonló jogszabályt kellene előterjesztenie, amely biztosítja, hogy a mostantól használatos nemzeti egyablakos ügyintézési rendszerek kapcsolódási felülete az e-fuvarozás keretében kidolgozott közös jelentéstételi rendszert (CRS) használja beviteli formátumként.”

4.6 5. fellépés: A fogyasztóvédelem erősítése

4.6.1 Az EGSZB támogatja azt a kezdeményezést, hogy az Európai Szabványügyi Bizottságot szabványosítási eszközök kidolgozására hatalmazzák fel, és írják elő a tagállamok számára a 2011/83/EU irányelv maradéktalan és egységes átültetését, valamint a 2013/11/EU irányelv keretében ösztönözzék az alternatív vitarendezési mechanizmusok szélesebb körű alkalmazását.

4.6.2 Az EGSZB nem tartja kielégítőnek, hogy a panaszok problémájának megoldását arra egyszerűsítsék le, hogy „A kézbesítési szolgáltatóknak, online kiskereskedőknek és fogyasztói szervezeteknek [...] (közösen) jobban együtt kell működniük a panaszok kezelése és a fogyasztóvédelmi rendszerek terén”. Az EGSZB egy ilyen együttműködést akkor értékel pozitívan, ha ez egy közös jogi kereten belül történik.

Kelt Brüsszelben, 2014. július 10-én.

az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság
elnöke
Henri MALOSSE

MELLÉKLET

Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság VÉLEMÉNYÉHEZ

A következő módosító indítványt, amelynek a támogató szavazatok száma az összes leadott szavazat legalább egynegyede volt, a vita során elutasították (ESz. 39. cikk (2) bekezdés):

1.6. pont

A következőképpen módosítandó:

„Az EGSZB a következőket javasolja az Európai Bizottságnak, az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak:

- ~~egy~~ európai jogi keret – ideértve a postai irányelveket is – az ágazat minden szereplője számára lehetővé teszi az egységes ~~biztosítja~~ a csomagküldési piachoz való hozzáférést, és azt, hogy ~~fordítsanak~~ különös figyelmet ~~fordítsanak~~ a szolgáltatások mindenki számára megfizethető áron történő nyújtásával kapcsolatos problémákra, különös tekintettel a legkülső, a hegyvidéki és a hátrányos helyzetű területekre, valamint a szigetekre, (...)

A szavazás eredménye:

Mellette: 35

Ellene: 67

Tartózkodott: 10
