



EUROPOS  
KOMISIJA

Briuselis, 2013 12 16  
COM(2013) 886 final

## KOMISIJOS KOMUNIKATAS

**Bendrosios siuntinių pristatymo rinkos sukūrimo veiksmų planas. Pasitikėjimo  
pristatymo paslaugomis didinimas ir pardavimo internetu skatinimas**

## **1) E. prekybos plėtojimas gerinant pristatymo paslaugas**

E. prekyba yra viena iš pagrindinių labiau klestinčios ir konkurencingesnės Europos varomųjų jėgų, ji suteikia daug galimybių prisidėti prie ekonomikos augimo ir užimtumo. Numatoma, kad 2013–2016 m. e. prekybos metinis augimas visoje ES bus didesnis kaip 10 %.

E. prekybos mastas ES valstybėse narėse labai skiriasi. 2012 m. ką nors internetu pirkė 82 % JK interneto vartotojų, tačiau tą darė tik 11 % Rumunijos interneto vartotojų. ES tarpvalstybinė e. prekyba auga lėčiau negu vidaus e. prekyba: 2012 m. 54 % ES interneto vartotojų pirkė internetu iš savo šalies e. mažmenininko ir tik 14 % pirkė internetu iš kitos šalies e. mažmenininko<sup>1</sup>. Įmonių padėtis panaši: 14 % visų įmonių vykdė e. pardavimus savo šalyje ir tik 6 % – kitose ES šalyse<sup>2</sup>.

Europos Komisijos komunikate dėl e. prekybos ir kitose ES iniciatyvose<sup>3</sup> išskirtas fizinis internete užsakytų prekių pristatymas<sup>4</sup>, kaip vienas iš pagrindinių e. prekybos augimo elementų. Pristatymo paslaugos, kurias siūlo e. mažmenininkai, yra vienas iš pagrindinių veiksnių, turinčių įtakos vartotojo sprendimui pirkti pas juos. Dabar pristatymas ir produktų grąžinimas yra vienas iš svarbiausių ES e. pirkėjams ir e. mažmenininkams rūpimų klausimų<sup>5</sup>. 2012 m. lapkričio mėn. Komisijos žaliojoje knygoje „Integruota siuntinių pristatymo rinka ES e. prekybos augimui paskatinti“ nustatytos pagrindinės spręstinos problemos. Joje ypač daug dėmesio skiriama tarpvalstybiniam siuntinių pristatymui<sup>6</sup>, MVĮ poreikiams, taip pat mažiau išsivysčiusiems ir pasiekiamiems regionams, teigiant, kad e. prekyba turi būti prieinama visiems piliečiams ir įmonėms, neatsižvelgiant į jų dydį ir buvimo vietą.

Priėmus žaliąją knygą, visos suinteresuotosios šalys pateikė iš esmės panašias nuomones tiek dėl nustatytų problemų, tiek dėl to, kad jas reikia nedelsiant spręsti. Pristatymo paslaugų teikėjai, e. mažmenininkai ir vartotojų organizacijos palaiko konstruktyvias diskusijas įvairiose tam klausimui skirtose konferencijose ir kituose forumuose. Daugelis paslaugų teikėjų pradėjo ieškoti sprendimų, kurie galėtų labiau atitikti jų klientų lūkesčius.

---

<sup>1</sup> Eurostatas [isoc\_ec\_ibuy] – 2012 m.

<sup>2</sup> Eurostatas [isoc\_ec\_eseln2] – 2011 m., atnaujinta 2013 m. gruodžio mėn.

<sup>3</sup> E. prekybos komunikatas, COM(2011) 942 galutinis; 2010 m. rugsėjo 21 d. Rezoliucija (P7\_TA(2010)0320) „Elektroninės prekybos vidaus rinkos kūrimo užbaigimas“; 2012 m. gegužės 31 d. ES Tarybos išvados dėl bendrosios skaitmeninės rinkos ir bendrosios rinkos valdymo; 2013 m. kovo mėn. EESRK nuomonė INT 674 dėl žaliosios knygos; 2012 m. gruodžio 11 d. Rezoliucija (P7\_TA-PROV(2012)0468) dėl bendrosios skaitmeninės rinkos kūrimo užbaigimo (2012/2030(INI)).

<sup>4</sup> Ši iniciatyva neapima elektroninio pristatymo (pvz., elektroninių bilietų, elektroninių knygų).

<sup>5</sup> Europos Komisijos (Sveikatos ir vartotojų reikalų GD) užsakymu 2011 m. atliktas „Consumer market study on the functioning of e-commerce and Internet marketing and selling techniques in the retail of goods“ („E. prekybos veikimo ir interneto rinkodaros bei pardavimo būdų prekių mažmeninės prekybos srityje vartotojų rinkos tyrimas“); 2012 m. sausio mėn. Europos mažmeninės prekybos apskritajam stalui atliktas bendrovės „Accenture“ tyrimas „European Cross-border E-commerce“ („Europos tarpvalstybinė e. prekyba“).

<sup>6</sup> Šiame veiksmų plane siuntiniais laikomos bet kokios prekės (išskyrus gastronomijos prekes), užsakomos internetu ir pristatomos vartotojui. Siuntinys yra apibrėžiamas plačiaja prasme: tai visos prekės, kurių svoris nuo 100 g iki 30 kg.

Šiuo veiksmų planu Komisija siekia užtikrinti, kad būtų kuo greičiau padaryta apčiuopiama pažanga. Būtina imtis veiksmų, kad e. mažmenininkai ir vartotojai gautų aukštos kokybės, prieinamas ir įperkamas tarpvalstybines siuntinių pristatymo paslaugas, deramai atsižvelgiant į MVĮ ir mažiau išsivysčiusių arba pasiekiamų regionų (įskaitant atokiausius regionus<sup>7</sup>) poreikius. Atsižvelgiant į priėmus žaliąją knygą jau padarytą pažangą, veiksmų plano tikslas — tolesnius veiksmus orientuoti ir organizuoti siekiant **trijų pagrindinių tikslų**:

- didesnio skaidrumo ir daugiau informacijos visiems e. prekybos vertės grandinės dalyviams;
- geresnių galimybių naudotis pristatymo sprendimais, didesnės jų kokybės ir įperkamumo;
- tobulesnių vartotojų skundų nagrinėjimo ir žalos atlyginimo mechanizmų.

Veiksmų plane įvairioms suinteresuotosioms šalims priskiriamos specialios užduotys ir vaidmenys. Komisija šį bendradarbiavimo procesą palengvins rengdama specialius forumus ir seminarus, taip pat atidžiai stebės pažangą. Po 18 mėnesių ji apžvelgs padėtį, siekdama įvertinti, ar reikia papildomų priemonių.

## **2) Nebaigta kurti tarpvalstybinio siuntinių pristatymo rinka**

### ***Pagrindinės problemos, su kuriomis susiduria vartotojai ir e. mažmenininkai***

Nuomonės, pateiktos per konsultacijas dėl žaliosios knygos<sup>8</sup>, taip pat specialios apklausos, tyrimai ir praktiniai seminarai patvirtina, kad pristatymas yra svarbiausias bendro e. prekybos plėtojimo veiksnys. Tačiau ne visada patenkinami vartotojų ir e. mažmenininkų pristatymo spartos, kokybės, patikimumo ar išlaidų lūkesčiai ir poreikiai.<sup>9</sup> Daugiausia vartotojų skundų, susijusių su tarpvalstybiniais interneto sandoriais, Europos vartotojų centrų tinklas sulaukia dėl pristatymo problemų. Neseniai atliktas „Copenhagen Economics“ tyrimas patvirtino, kad su pristatymu susijusios problemos turėjo didelės įtakos tam, ar e. pirkėjai galiausiai pirkdavo internetu, ar tokių ketinimų atsisakydavo<sup>10</sup>.

Pagrindines nustatytas problemas galima apibendrinti taip:

---

<sup>7</sup> Šio klausimo svarba atokiausiems regionams pabrėžta P. Solbeso ataskaitoje, o 2012 m. birželio mėn. Komisijos komunikate dėl atokiausių regionų primenama, kad ten, kur svarbu, reikia atsižvelgti į atokiausių regionų aspektą visuose pasiūlyimuose, susijusiuose su bendrąja skaitmenine rinka.

<sup>8</sup> [Nuoroda į konsultacijoms dėl žaliosios knygos skirtą suvestinę ataskaitą].

<sup>9</sup> Žr., pavyzdžiui, 2011 m. Europos Komisijos Sveikatos ir vartotojų reikalų GD užsakymu atliktą tyrimą „Consumer market study on the functioning of e-commerce and Internet marketing and selling techniques in the retail of goods“ („E. prekybos veikimo ir interneto rinkodaros bei pardavimo būdų prekių mažmeninės prekybos srityje vartotojų rinkos tyrimas“).

<sup>10</sup> „Copenhagen Economics“ (CE), „A study on the state of play of EU parcel markets with particular emphasis on e-commerce“ („ES siuntinių rinkų esamos padėties tyrimas, ypatingą dėmesį skiriant e. prekybai“), 2013 m. tyrimas Europos Komisijos užsakymu, p. 19.

- Vartotojai dažnai nežino, kokiomis pristatymo galimybėmis jie gali pasinaudoti, kada ir kaip siuntinys jiems gali būti pristatytas, kaip jie galėtų jį grąžinti, jei panorėtų. Jie skundžiasi, kad pristatymo laikas ilgas ir kad trūksta informacijos apie pristatymo procesą. Jie dažnai mano, kad tarpvalstybinio pristatymo ir pristatymo į kaimo arba atokias vietas įkainiai yra pernelyg dideli. Jie skundžiasi dėl to, kad produktai pristatomi pažeisti arba iš viso nepristatomi, taip pat kad pristatomi ne tie produktai. Be to, jei iškyla problemų, vartotojai dažnai nežino apie esamus skundų nagrinėjimo ir žalos atlyginimo mechanizmus.
- E. mažmenininkai<sup>11</sup>, ypač mažesni, neturi pakankamai informacijos apie pristatymo paslaugas, kuriomis gali pasinaudoti, kokybiškų pristatymo paslaugų (pvz., sekimo ir stebėjimo funkcijų, lanksčių galutinio pristatymo etapo galimybių) pasirinkimas ir galimybės jomis pasinaudoti – ribotos, paslaugos nepakankamai įperkamos.

E. mažmenininkus spaudžia laikas. Jų verslo gyvybingumas priklauso nuo pristatymo sektoriaus gebėjimo prekes pristatyti žema kaina ir patogiai. Tai visų pirma aktualu smulkesniems e. prekybos rinkos dalyviams. Dėl mažesnių kiekių jie neturi pakankamos derybinės galios iš pristatymo paslaugų teikėjų gauti nemažų nuolaidų, todėl jiems tenka rinktis ne tokius palankius pristatymo variantus. Kartu jiems trūksta pajėgumų investuoti į nuosavą pristatymo tinklą. Aplinkoje, kuriai būdinga masto ekonomija, jie nepajėgia konkuruoti su didesniais e. mažmenininkais.

Pristatymo paslaugų teikėjai turi tinkamai reaguoti į kintančius savo klientų pristatymo lūkesčius, kartu atsižvelgdami į kylančius sunkumus, kaip antai dideles pradinio ir galutinio pristatymo etapo sąnaudas arba viešojo pašto paslaugų atleidimą nuo PVM. Tarpvalstybinėms pristatymo operacijoms poveikio turi daug papildomų norminių ir administracinių, įskaitant muitinės<sup>12</sup>, reikalavimų ir sąveikumo tarp pristatymo bendrovių (pvz., sekimo ir stebėjimo arba bendrų ženklavimo sistemų) trūkumas.

### ***Kintanti reguliavimo aplinka***

Pašto paslaugų reguliavimo sistema, kaip nustatyta **Pašto paslaugų direktyvoje**<sup>13</sup> (toliau – PPD), daugiausia dėmesio skiriama laiškų pašto paslaugoms ir universaliųjų pašto paslaugų užtikrinimui valstybėse narėse. Tam tikros nuostatos, visų pirma susijusios su universaliųjų paslaugų reikalavimų taikymo sritimi, vis dėlto svarbios ir siuntinių pristatymui. Praktiškai (tik) 5–10 % tarpvalstybinių siuntinių pristatymo srautų taikomos universaliųjų paslaugų nuostatos, nes minimalūs PPD reikalavimai apima tik bazines arba vadinamąsias pagrindines siuntinių teikimo (taigi daugiausia vartotojo vartotojui (C2C)) paslaugas. Minimalūs universaliųjų paslaugų įpareigojimai išdėstyti

<sup>11</sup> Šiame veiksmy plane terminas „e. mažmenininkas“ — tai bet kuris mažmenininkas, kuris parduoda bent dalį savo siūlomų prekių internetu, todėl tokiems sandoriams turi naudotis pristatymo paslaugomis.

<sup>12</sup> Muitinių klausimas sprendžiamas rengiant Modernizuoto muitinės kodekso įgyvendinimo taisykles, PVM – dabar peržiūrint PVM sistemą. Nė vienas iš šių aspektų konkrečiai šiame veiksmy plane nenagrinėjamas, nes jie nepatenka į jo taikymo sritį.

<sup>13</sup> Direktyva 97/67/EB su pakeitimais, padarytais direktyvomis 2002/39/EB ir 2008/6/EB, OL L 52, 2008 2 27, p. 3.

direktyvos 3 straipsnyje, tačiau valstybės narės tais reikalavimais gali neapsiriboti. Be to, siuntinių pristatymo paslaugoms taip pat taikomos bendrosios nuostatos dėl vartotojų apsaugos ar statistinių duomenų rinkimo, kurias teikia visi pristatymo paslaugų teikėjai – įskaitant pašto paslaugų teikėjus – ir kurios nepriklauso universaliųjų paslaugų sričiai. 2014 m. pradžioje Europos Komisija paskelbė įgyvendinimo ataskaitą, kurioje įvertins PPD veiksmingumą ir svarbą sparčiai kintančioje rinkos aplinkoje.

Europos vartotojai nuo 2014 m. birželio 13 d. taip pat pajus įgyvendinamos **Vartotojų teisių direktyvos** (toliau – VPD) naudą, nes dėl jos įgyvendinimo rasis gerokai daugiau informacijos ir skaidrumo perkant internetu. Tai daugiausiai susiję su užslėptų mokesčių panaikinimu ir didesniu kainų skaidrumu sudarant nuotolinės prekybos sutartis ir ne prekybai skirtose patalpose sudaromas sutartis; geresnėmis pinigų grąžinimo teisėmis (pvz., pristatymo išlaidų kompensavimas, kai taikoma) ir aiškiais informavimo reikalavimais, susijusiais su įsigytos prekės grąžinimo išlaidomis, jei sutarties nusprenžiamas atsisakyti. Neseniai priimtos priemonės dėl **alternatyvaus ir elektroninio ginčų sprendimo** (AGS ir EGS) padės toliau tobulinti ginčų sprendimo mechanizmus.<sup>14</sup>

**Aplinkos ir transporto aspektai** yra svarbūs tvariam pristatymo paslaugų plėtojimui ir didelių pradinio ir galutinio pristatymo etapo sąnaudų mažinimui.<sup>15</sup> Bet kokie pagal šį veiksmų planą siūlomi veiksmai turėtų būti visiškai suderinti su susijusiomis iniciatyvomis, visų pirma atsižvelgiant į 2011 m. baltojoje knygoje dėl transporto politikos<sup>16</sup> pateiktas iniciatyvas, ir visomis kitomis paskesnėmis iniciatyvomis (pvz., e. krovinų iniciatyva) arba veiksmais dėl miesto logistikos, tvaraus judumo mieste planavimo, oro (triukšmo ir kokybės) reglamentu, taip pat iniciatyvomis, susijusiomis su muitinės procedūromis.

Kalbant apie **socialinius aspektus**, e. prekybos poreikiai, susiję su lankstumu, pajėgumu ir sudėtingumu, turi didelį poveikį užimtumo sąlygoms. Dėl naujovių diegimo pristatymo bendrovėse ir naujų verslo modelių galbūt prireiktų darbo vietų ir darbo įgūdžių pokyčių. Socialiniai partneriai atlieka svarbų vaidmenį užtikrindami atsakingo įdarbinimo sąlygas, o ES lygmeniu kuriami įvairūs projektai ir programos<sup>17</sup>, kurie, kartu su ataskaitų teikimu ir geriausios patirties sklaida, bus ir toliau vykdomi palaikant nuolatinį dialogą su Pašto paslaugų Europos socialinio dialogo komitetu.

---

<sup>14</sup> Direktyva 2013/11/ES, Direktyva dėl vartotojų AGS, OL L 165, 2013 6 18, p. 63; Reglamentas (ES) Nr. 524/2013, Reglamentas dėl vartotojų EGS, OL L 165, 2013 6 18, p. 51.

<sup>15</sup> Taip pat žr. bendras išvadas dėl aplinkos, kurias priėmė Pašto paslaugų Europos socialinio dialogo komitetas, 2013 m. balandžio 4 d.

<sup>16</sup> Baltoji knyga „Bendros Europos transporto erdvės kūrimo planas. Konkurencingos efektyviu išteklių naudojimu grindžiamos transporto sistemos kūrimas“.

<sup>17</sup> Žr. bendras Europos sektoriinių socialinių partnerių („PostEurope“ ir „UNI Europa Post & Logistics“) deklaracijas (Komisijos paremtas) dėl pašto sektoriaus vystymosi Europoje ir jų vykdomo darbo siekiant Europos pašto sektoriuje suderinti gebėjimus bei turimas darbo vietas; komunikatus „Naujų įgūdžių ir darbo vietų kūrimo darbotvarkė. Europos pastangos kiekvienam suteikti darbą“ (COM(2010) 682 galutinis) ir „Ekonomikos atsigavimas kuriant darbo vietas“ (COM(2012) 173 final).

### ***Poreikis imtis veiksmų, kurie nenumatyti reguliavimo sistemoje***

Esama ES reguliavimo sistema vis dėl to nepakankamai sprendžiamos pirmiau nurodytos problemos. Tai, kad **trūksta** pristatymo paslaugų teikėjų **sąveikumo**, yra ne tiek suskaidyto reglamentavimo, kiek tradicinių veiklos struktūrų padarinys. Tradicinės (laiškų) pašto rinkos visada dominavo šalies viduje, o veiklos procesai, įskaitant IT sistemas, buvo tobulinami atsižvelgiant į vietos aplinkybes. Praeityje tarpvalstybiniai pašto srautai daugiausia buvo susiję su laiškų pristatymu, ir PPD padėjo užtikrinti, kad laikui bėgant tų srautų kokybė gerokai padidėtų. Tačiau tarpvalstybiniai siuntinių srautai – ypač verslo vartotojui (B2C) – iki e. prekybos atsiradimo neatliko jokio reikšmingo vaidmens.

Didėjanti paklausa teikti aukštos kokybės ir įperkamas tarpvalstybines verslo siuntinių vartotojui pristatymo paslaugas yra ir naujas uždavinys **tradiciniams pašto paslaugų teikėjams**, ir kartu viena iš perspektyviausių augimo rinkų, kai laiškų kiekiai nuolat mažėja. Šie paslaugų teikėjai dabar perorientuoja savo procesus į efektyvias, atsekamas ir vis dėlto įperkamas (tarpvalstybines) siuntinių pristatymo paslaugas.

**Privačių siuntinių ir skubių siuntų paslaugų teikėjams** taip pat reikia prisitaikyti prie sparčiai didėjančio e. prekybos skatinamo B2C siuntų kiekio tiek šalies, tiek tarpvalstybiniu mastu. Šie paslaugų teikėjai – vis dar dominuojantys tarpvalstybinių siuntinių rinkose – turi ypač pritaikyti savo į verslą verslui (B2B) orientuotas operacijas atskirų klientų poreikiams: investuoti į rūšiavimo pajėgumus, mažmeninius tinklus ir siuntinių grąžinimo sistemas.

Atsižvelgiant į tai, šiuo veiksmų planu siekiama skatinti (nuolatinį) abiejų verslo modelių tobulinimą, taigi ir įvairių pristatymo rinkos dalyvių tarpusavio konkurenciją siekiant naudoti e. mažmenininkams, galutiniams klientams ir visai ekonomikai.

### **3) Tolesni veiksmai: veiksmų planas, kuriame nustatyti ateinančių 18 mėnesių veiksmai**

#### ***Sektoriaus vadovaujamas procesas***

E. prekybos skatinama tarpvalstybinio siuntinių pristatymo rinka sparčiai auga ir diegia naujoves, bet taip pat ryškėja tam tikras rinkos nepakankamumas, pavyzdžiui, informacijos asimetriją. Šiuo veiksmų planu siekiama suderinti rinkos jėgų potencialą surasti veiksmingų sprendimų su poreikiu išsaugoti svarbius viešosios politikos interesus, pvz., galimybes e. prekyba naudotis mažiau įtakingiems dalyviams, t. y. MVĮ ir atokių bei kaimo vietovių gyventojams.

2012 m. žaliojoje knygoje nustačius aiškius viešosios politikos tikslus, pašto paslaugų teikėjų grupė ir Tarptautinė pašto korporacija (IPC) neseniai prisiėmė daug įsipareigojimų kai kuriose žaliojoje knygoje nurodytose srityse (t. y. geriau informuoti e. mažmenininkus; rasti veiksmingų grąžinimo sprendimų; užtikrinti sekimo ir stebėjimo funkcijas lengvesnių siuntinių atvejais; tobulinti ženklinimo sistemas ir užtikrinti geresnį ryšių palaikymą nagrinėjant vartotojų skundus).

Komisija palankiai vertina šiuos įsipareigojimus, nes panašu, kad jie sudarys sąlygas spręsti ne vieną žaliojoje knygoje ir šiame veiksmų plane iškeltą problemą. Ji atidžiai stebės ir vertins šių įsipareigojimų įgyvendinimą ir tai, kiek jie padeda veiksmingai tenkinti e. mažmenininkų ir savo

klientų poreikius ir lūkesčius. Tačiau reikėtų pažymėti: kad ir kokie svarbūs būtų šie įsipareigojimai, jais negalima išspręsti visų šiame veiksmų plane nustatytų problemų, taip pat jie nei įpareigoja, nei susaisto viso siuntinių pristatymo sektoriaus paslaugų teikėjus. Atlikdama galutinį vertinimą Komisija taip pat išnagrinės, koku mastu ir kokios dalies pristatymo sektoriaus paslaugų teikėjų įgyvendinti sprendimai užtikrins pakankamą tarpusavio junglumą su kitais rinkoje veikiančiais paslaugų teikėjais (pvz., taikant atvirus standartus ir (arba) nediskriminacines sąlygas patekti į rinką), kad e. mažmenininkai gautų veiksmingas tarpvalstybinio pristatymo paslaugas.

Be to, akivaizdu, kad kai kurių pirmiau minėtų tikslų vien tik pristatymo paslaugų teikėjai negali pasiekti. Papildomų (savireguliacijos) veiksmų reikės ir iš e. mažmenininkų bei valstybių narių ir jų reguliavimo įstaigų.

### ***Įgyvendinimas, stebėseną, tolesni veiksmai***

Komisija glaudžiai bendradarbiaus su visomis šiomis suinteresuotosiomis šalimis, kad užtikrintų kuo greitesnį ir veiksmingesnį toliau nurodyto darbo įvairiomis kryptimis įgyvendinimą.

Per įgyvendinimo laikotarpį ir procesą Komisija imsis tam tikrų priemonių palankesnėms sąlygoms sudaryti. Atsižvelgdama į tai, kad šiame veiksmų plane pagrindinis dėmesys skiriamas e. mažmenininkų ir vartotojų poreikiams ir lūkesčiams, Komisija su jais glaudžiai bendradarbiaus siekdama užtikrinti, kad bet kokie pagal šį veiksmų planą parengti sprendimai jiems būtų kuo tinkamesni. Todėl labai svarbų vaidmenį Komisijos kasmet rengiamas **Pašto naudotojų forumas**.

Atsižvelgdama į sektoriaus paslaugų teikėjų inicijuotus veiksmus, Komisija palengvins sąlygas siekti pažangos ir ją stebės organizuodama **tikslinius seminarus**. Juose dalyvaus visi galimai susiję ir suinteresuoti pristatymo paslaugų teikėjai, pristatymo paslaugų ekspertai ir e. mažmenininkų bei vartotojų atstovai. Organizuodama šiuos seminarus Komisija i) užtikrins visų susijusių suinteresuotųjų šalių dalyvavimą šiame procese, ii) sieks rasti bendrą sutarimą dėl tikslaus atliktinų užduočių pobūdžio ir iii) įvertins padarytą pažangą.

Dėl tokių veiksmų, kuriuos įgyvendinant dalyvauja valstybės narės, reguliavimo ir konkurencijos institucijos, Komisija rengs reguliarias diskusijas per **Europos pašto paslaugų reguliuotojų grupės**, pagal PPD įsteigto **valstybių narių komiteto** ir pagal E. prekybos direktyvą įsteigtos **ekspertų grupės** posėdžius. Reguliarūs posėdžiai ir keitimasis informacija apie socialinius ir aplinkos aspektus, taip pat temomis, susijusiomis su transporto tarpvalstybiniais aspektais, bus tęsiami su socialiniais partneriais, visų pirma su **Pašto paslaugų Europos socialinio dialogo komitetu**.

Komisija stebės pokyčius **18 mėnesių** nuo šio veiksmų plano paskelbimo. Jeigu per tą laiką tam tikri veiksmai nebus visiškai įvykdyti arba jeigu paaiškės, kad jie nėra pakankamai veiksmingi atsižvelgiant į nustatytus tikslus, Komisija svarstys tinkamus taisomuosius ar papildomus veiksmus rinkos nepakankamumui ištaisyti.

Visi šiame dokumente pasiūlyti veiksmai, kurių imsis Komisija, yra nuoseklūs ir dera su dabartine 2007–2013 m. daugiamete finansine programa (DFP) ir naująja 2014–2020 m. DFP. Visi veiksmai

nepažeidžia taikomų ES konkurencijos taisyklių. Nors dauguma veiksmų didžiausias dėmesys skiriamas B2C aspektams, kai kurių veiksmų taip pat galima imtis ir B2B atvejais.

**1 tikslas. Didesnis skaidrumas, daugiau informacijos ir visų e. prekybos vertės grandinės dalyvių keitimasis informacija**

Vartotojas yra bet kokio pirkimo internetu iniciatorius, bet jis nebūtinai gali kontroliuoti užsakytų prekių pristatymą. Taip yra dėl to, kad pristatymas grindžiamas e. mažmenininko ir pristatymo paslaugų teikėjo (-jų) sutartimi. Kai vartotojui suteikiama pakankama, aiški ir išsami informacija apie teikiamų paslaugų įvairovę ir pobūdį, išsklaidomas jo susirūpinimas dėl pristatymo. Visiškai įgyvendinus Vartotojų teisių direktyvą, bus užtikrinta, kad vartotojai būtų daug geriau informuoti, ypač apie kainas (pvz., grąžinimo). Be to, e. mažmenininkams patariama, klientams pageidaujant, suteikti daugiau informacijos, negu numatyta teisiniuose reikalavimuose dėl informacijos.

E. mažmenininkai turi atsižvelgti į vartotojų lūkesčius ne tik dėl informacijos, bet ir siūlyti jiems paprastas, įperkamas ir patikimas siuntimo paslaugas. Rinkoje jau yra kai kurių tinkamų pristatymo sprendimų, tačiau dažnai e. mažmenininkai, ypač MVĮ, apie juos nežino.<sup>18</sup> E. mažmenininkams reikia geresnės informacijos apie esamas pristatymo paslaugas, alternatyvius pristatymo paslaugų teikėjus, konsolidavimo galimybes ir tarpininkus, taip pat apie pagrindinius veiklos vykdymo (spartos, grąžinimo ypatumų, tarifų dydžių ir kt.) rodiklius.

Kartu reikėtų daugiau bendros informacijos apie (tarpvalstybinę) siuntinių rinką ir paslaugas. Siuntinių pristatymo rinka dabar nėra skaidri. Reguliavimo institucijos arba kitos kompetentingos įstaigos neturi duomenų apie siuntinius, visų pirma apie jų kiekius, tarifus ir pašto paslaugų kitoje šalyje mokesčius<sup>19</sup>, nes pašto paslaugų teikėjai neskelbia arba nepateikia daugiau duomenų, negu reikalaujama pagal universaliųjų paslaugų įsipareigojimus dėl siuntinių. Tačiau sparčiai plečiantis e. prekybai reikia skaidresnių (tarpvalstybinių) siuntinių srautų, kad priežiūros sistema atitiktų paskirtį, būtų galima aiškiai apibrėžti rinką ir stebėti, ar užtikrinama sąžininga konkurencija.

Veikiančioms pristatymo bendrovėms ir naujiems rinkos dalyviams reikia prognozuojamos reguliavimo aplinkos. Naujausi tyrimai ir ataskaitos<sup>20</sup> bei dėl žaliosios knygos pateiktos pastabos patvirtino, kad vis dar išlieka kliūčių patekti į tam tikras pristatymo pašto rinkas. Alternatyvūs pašto paslaugų teikėjai ir e. mažmenininkai teigia, kad yra galimybių gerinti PPD nuostatų taikymą. Daugeliu

<sup>18</sup> Žr. FTI, „Study on cross-border parcel delivery“ („Tarpvalstybinio siuntinių pristatymo tyrimas“), 2011 m.

<sup>19</sup> Pristatymo paslaugų teikėjai, kurie siunčia siuntinius į kitą šalį, paskirties vietos pristatymo paslaugų teikėjui atlygina už siuntinio tvarkymo ir pristatymo išlaidas tais atvejais, kai jie neturi integruoto pristatymo tinklo. Atlyginimo sistema šiame dokumente bus vadinama pašto paslaugų kitoje šalyje mokesčiu (pvz., panašiai galutiniu atlygiu už tarptautinę pašto paslaugą atlyginama ir laiškų pašto atveju; pagal Pasaulinės pašto sąjungos (PPS) sistemą pašto paslaugų kitoje šalyje mokestis vadinamas įvežamo siuntinio pristatymo mokesčiu).

<sup>20</sup> WIK tyrimas „The role of Regulators“ („Reguliavimo institucijų vaidmuo“) 2011 m.; „Study on the main developments in the postal sector“ („Pagrindinių įvykių pašto sektoriuje tyrimas“), 2013 m.



atvejų Pašto paslaugų direktyvos įgyvendinimo nacionalinės nuostatos taikomos labai daug dėmesio skiriant laišku pašto paslaugų teikimui ir universaliųjų paslaugų teikimo užtikrinimui. Nacionalinėms reguliavimo institucijoms, nacionalinėms konkurencijos institucijoms ir Komisijai reikės nustatyti reguliavimo problemas ir konkurencijos iškreipimus siuntinių pristatymo rinkose ir prireikus taikyti taisomąsias priemones. Konkurencijos problemų, pavyzdžiui, galėtų kilti dėl piktnaudžiavimo dominuojančia padėtimi rinkoje, t. y. nelegalių kryžminių subsidijų, nepagrįstai didelių kainų (t. y. pažeistų PPD 14 straipsnio 3 dalies b punkto iv papunkčio principų), agresyvių tarifų už (tarpvaldybinį) siuntinių pristatymą arba nepagrįstą atsisakymą suteikti galimybę naudotis pristatymo tinklais arba svarbiausiais jų elementais (pvz., adresų duomenų baze).

PPD 22a straipsniu valstybės narės įpareigojamos užtikrinti, kad pašto paslaugų teikėjai pateiktų „visų pirma nacionalinėms reguliavimo institucijoms, visą informaciją, įskaitant finansinę informaciją ir informaciją apie universaliųjų paslaugų teikimą, (...) siekiant užtikrinti, kad būtų laikomasi šios direktyvos nuostatų [ir] (...) aiškiai apibrėžtiems statistiniams tikslams“. Šio straipsnio taikymas neapsiriboja universaliųjų paslaugų įsipareigojimais, tad jį galima taikyti norint įtraukti informaciją apie kitas pašto siuntas (siuntinius); taip pat nėra griežtai nustatyta, kad jis taikomas tik paskirtiesiems universaliųjų paslaugų teikėjams. Laikydamosi 3 dalies valstybės narės užtikrina, kad nacionalinės reguliavimo institucijos Komisijai paprašius teikia tinkamą ir aktualią informaciją, kuri Komisijai būtina siekiant vykdyti užduotis pagal šią direktyvą. Atsižvelgdamos į tai, valstybės narės turėtų pasinaudoti visomis galimybėmis, kad užtikrintų bendrą siuntinių pristatymo rinkų skaidrumą. Komisija rems valstybių narių pastangas nustatyti statistikos sistemą, kuri apims visus svarbius siuntinių duomenis. Šia darbo kryptimi bus dirbama glaudžiai bendradarbiaujant su Europos pašto paslaugų reguliuotojų grupe (ERGP), kuri jau pradėjo svarstyti bendrą statistinių duomenų rinkimo metodiką, kurią taikytų visos nacionalinės reguliavimo institucijos.

### **1 veiksmas. Gerinti vartotojų informavimą apie e. mažmenininkų interneto svetainėse siūlomų skirtingų pristatymo ir grąžinimo sprendimų ypatybes ir kainas**

#### *E. mažmenininkai turėtų:*

- teikti lengvai suprantamą informaciją apie pristatymo ir grąžinimo galimybes. Informacija apima visas svarbias skirtingų pristatymo galimybių ypatybes (pristatymo laikotarpį, visas sekimo galimybes, įvairias galutinio pristatymo etapo galimybes, pristatymo paslaugų ir grąžinimo sprendimų tarifus) ir su jomis susijusius tarifus. Šį tikslą būtų galima pasiekti, *inter alia*, šiomis priemonėmis:
  - (savanoriškai taikomo) elgesio kodekso arba gerosios patirties kodekso, kurį e. mažmenininkai patys parengtų ir kurio jie laikytųsi, priėmimas per ateinančius 18 mėnesių. Kodeksu turėtų būti sprendžiami informacijos apie pristatymo ir grąžinimo paslaugas išsamumo ir pateikimo klausimai užtikrinant, kad būtų atsižvelgiama į konkrečius mažesnių e. mažmenininkų poreikius ir ribotas galimybes. Nors mažesniems e. mažmenininkams galbūt pasirodytų sunku pateikti tokią informaciją, tačiau būtinausios pagrindinės informacijos pateikimas būtų naudingas jiems patiems, jeigu jie nori įgyti savo (potencialių) klientų pasitikėjimą;

- svarbių pristatymo reikalavimų įtraukimas kuriant ir naudojant e. prekybos pasitikėjimo ženklus;
- galimybių vartotojams pateikti e. mažmenininkams atsiliepimus apie savo patirtį, susijusią su pristatymu, sudarymas.

**Komisija:**

- rengs specialius posėdžius su e. mažmenininkų ir vartotojų atstovais, siekdama paremti šią (šias) darbo kryptį (-is) ir įvertinti pažangą.

**2 veiksmas. Geriau informuoti e. mažmenininkus apie pristatymo paslaugas, kuriomis jie gali naudotis**

Atsižvelgdami į galimą sąveiką su esamomis struktūromis ir susijusias iniciatyvas, pvz., Komisijos e. krovinių iniciatyva<sup>21</sup>,

*pristatymo paslaugų teikėjai ir e. mažmenininkai turėtų (kartu):*

- plėtoti bendras pagrindinių sąvokų apibrėžtis ir pristatymo paslaugų, kurios grindžiamos vartotojų poreikiais, o ne logistikos procesais, ypatybes. Tai galėtų apimti tokias sritis, pavyzdžiui, siuntinių matmenis (dydį, svorį), pristatymo laikotarpį (spartumą) arba siūlomas papildomas paslaugas (pvz., sekimą, draudimą ir kt.), ir padėtų tiek e. mažmenininkams, tiek vartotojams palyginti pasiūlymus ir priimti informacija pagrįstus sprendimus;
- užtikrinti geresnes galimybes e. mažmenininkams šalies ir tarpvalstybinio lygmenimis gauti informacijos. Informacija turi apimti ES valstybėse narėse esamus pristatymo sprendimus, pristatymo laikotarpius (spartumą), tarifus, grąžinimo ypatumus, bendrąsias galimybes naudotis šiomis paslaugomis sąlygas ir kt. Ji turėtų apimti paslaugas, kurias teikia visi susiję paslaugų teikėjai, įskaitant alternatyvius pristatymo paslaugų teikėjus, ekspeditorius, siuntinių brokerius, kitus tarpininkus ir kt. Šį tikslą būtų galima pasiekti, *inter alia*, šiomis priemonėmis:
  - interneto lyginamosiomis (kainų ir (arba) paslaugų ypatybių) priemonėmis;
  - platformomis (internetu portalais), kuriomis e. mažmenininkams suteikiama prieiga prie viešai prieinamos informacijos, kuri apima būtiniausias duomenis ir pirmiau nurodytą informaciją.

Pristatymo priemonės turėtų būti atviros ir prieinamos visiems e. mažmenininkams, o

<sup>21</sup> Komisijos e. krovinių iniciatyva; <http://ec.europa.eu/transport/media/consultations/doc/2013-01-17-efreight/background.pdf>, taip pat žr. naujausią pirmiau (D dalyje) minėtą IPC iniciatyvą.

visiems pristatymo paslaugų teikėjams arba tarpininkams turėtų būti leidžiama pristatyti savo paslaugas naudojant šią priemonę nediskriminavimo principu grindžiamomis prieigos sąlygomis. Šiose priemonėse turėtų būti atsižvelgiama į vartotojų aspektą.

Sektoriaus paslaugų teikėjai raginami atsižvelgti į standartus, kurie parengti įgyvendinant e. krovinių iniciatyvą, nes šie standartai yra pagrindas plėtoti panašias interneto priemones, kaip antai daugiarūšio krovinių vežimo maršruto planavimo priemones.

*Komisija:*

- rengs specialius posėdžius ir seminarus, kad drauge suburtų visas svarbias suinteresuotąsias šalis, įskaitant privačius pristatymo paslaugų teikėjus; aiškins, kokių konkrečių rezultatų tikimasi (taip pat per kokį laikotarpį) ir vertins padarytą pažangą;
- kasmetinio Pašto naudotojų forumo darbotvarkėje dėmesį sutelks į padarytos pažangos vertinimą.

**3 veiksmas. Pagal Pašto paslaugų direktyvą didinti (tarpvalstybinio) pristatymo rinkų skaidrumą, pristatymo paslaugų ir kokybės standartus**

*Valstybės narės turėtų:*

- atsižvelgdamos į parengiamąjį metodinį darbą, kurį jau atliko ERGP, pagal PPD 22a straipsnį nustatyti aiškią statistikos sistemą, pagal kurią nacionalinės reguliavimo institucijos galėtų rinkti atitinkamus rinkos duomenis apie vidaus ir tarpvalstybinius siuntinių srautus iš visų pašto paslaugų teikėjų, veikiančių B2C ir B2B siuntinių rinkose, įskaitant tarpininkus, ekspeditorius ir alternatyvius paslaugų teikėjus. Rinktini duomenys turėtų būti bent duomenys apie kiekius, tarifus, pašto paslaugų kitoje šalyje mokesčius, siūlomas paslaugas, bendrąsias galimybes naudotis šiomis paslaugomis sąlygas ir kokybės standartų mastą;
- imtis priemonių, užtikrinančių, kad vartotojams ir pašto paslaugų teikėjams reguliariai ir skaidriai būtų teikiama pakankamai išsami informacija apie konkrečias universaliųjų paslaugų teikėjo (-jų) siūlomų universaliųjų paslaugų ypatybes, ypač apie bazines siuntinių pristatymo paslaugas. Paskirtieji universaliųjų paslaugų teikėjai turėtų aiškiau pristatyti skirtingus siuntinių pristatymo sprendimus, kurie yra įtraukti į universaliųjų paslaugų įsipareigojimus, taip pat savo paslaugų ypatumus, įskaitant tarifus.

*Nacionalinės reguliavimo institucijos turėtų*

- kasmet skelbti atitinkamus rinkos duomenis apie vidaus ir tarpvalstybinius siuntinių srautus iš visų pašto paslaugų teikėjų, veikiančių B2C ir B2B siuntinių rinkose, įskaitant tarpininkus, ekspeditorius ir alternatyvius paslaugų teikėjus.

*Be to, Komisija:*

- pradės tyrimą, kuriame bus nagrinėjami skaidrumo reikalavimai ir jo skatinimo

priemonės, pvz., parengdama pristatymo veiklos rezultatų suvestinę;

- nagrinės (tarpvalstybinio) pašto siuntinių pristatymo pokyčius ir spręs problemas, atsižvelgdama į PPD įgyvendinimo ataskaitą, kuri bus paskelbta 2014 m. pirmąjį ketvirtį. Ataskaitoje siekiama naujausius pokyčius nagrinėti platesniame ES pašto politikos ir kintančio pašto sektoriaus kontekste. Nors šiame veiksmų plane pateikiami e. prekybos požiūriu reikiami veiksmai dėl siuntinių pristatymo, įgyvendinimo ataskaitoje į šį aspektą bus atsižvelgiama vertinant pašto sektoriaus bendrą padėtį ir ateities uždavinius;
- užtikrins, kad Europos pašto paslaugų reguliuotojų grupė dėmesį sutelktų į tarpvalstybinių siuntinių klausimą, visų pirma:
  - parengdama paslaugų teikimo ir statistinių duomenų kokybės ataskaitą;
  - atlikdama peržiūrą, kuria bus siekiama nustatyti, ar yra tarpvalstybinio siuntinių pristatymo rinkų nepakankamumas, dėl kurio gali prireikti imtis papildomų veiksmų.

## **II tikslas. Geresnės galimybės naudotis pristatymo sprendimais, jų kokybė ir įperkamumas**

E. mažmenininkai, visų pirma MVĮ ir labai mažos įmonės atokesnėse vietovėse ar atokiausiose regionuose, gali sėkmingai vykdyti veiklą tik tuo atveju, jeigu gali pasinaudoti įperkama ir veiksmingais pristatymo sprendimais.

Pristatymo paslaugų teikėjai, prekybos rūmai ir e. mažmenininkų asociacijos jau yra nustačiusios gerą patirtį, siekdamos paremti į internetą savo veiklą perkeliančias MVĮ ir didinti patogumą galutiniam vartotojui.

Tačiau, atsižvelgiant į nuolat kintančius tiek e. mažmenininkų, tiek jų klientų poreikius ir lūkesčius, būtina diegti tvarias pristatymo procesų, produktų ir paslaugų naujoves. Labai svarbus didesnis pristatymo paslaugų teikėjų sąveikumas siekiant toliau plėtoti pristatymo sprendimus, kuriais reaguojama į e. mažmenininkų ir vartotojų kokybės (didesnio spartumo, veiksmingumo, patikimumo), įperkamumo ir prieinamumo<sup>22</sup> poreikius, taigi, užtikrinti patogumą vartotojams, aukštos kokybės galutinį (paskutinio etapo) pristatymą ir sklandžiai veikiančias grąžinimo procedūras.

Dabar rengiama nemažai ES lygmens iniciatyvių, kad didėtų sąveikumas ir daugėtų novatoriškais duomenų šaltais grindžiamų sprendimų.<sup>23</sup> Priimta geriausia patirtis ir patvirtinta technologinių tyrimų programų, pagal kurias logistikos paslaugų teikėjai ir e. mažmenininkai galėtų bendrai plėtoti projektus. Organizacijos, kaip antai IPC, neseniai ėmėsi papildomų šios srities projektų.

<sup>22</sup> Sąveikumo problemos, kaip antai gausybė adresavimo ir ženklavimo standartų, taip pat nepakankamas informacinių sistemų sąveikumas, didina e. mažmenininkų pristatymo sąnaudas ir kartu pristatymo kainas.

<sup>23</sup> Žr. visų pirma e. krovininių iniciatyvas; <http://ec.europa.eu/transport/media/consultations/doc/2013-01-17-efreight/background.pdf>; Europos Komisijos „E-Commerce Study“ („E. prekybos tyrimas“), 2013 m.

Tarpvalstybinės prekybos srautams būtų naudingos informacijos srautų atviros sąsajos, skirtingus vežėjus apimantys vežėjų stebėjimo ir sekimo sprendimai, ženklavimo sistemos, geresnės išankstinio pranešimo sistemos įvežamiems tarpvalstybiniais siuntinių kiekiams tvarkyti ir geresnės ar paprastesnės grąžinimo operacijos. Be to, jeigu smulkūs mažmenininkai sistemingiau sumuotų savo siuntinių kiekius, jie galėtų gauti nuolaidų už kiekį.

Galiausiai teigiamą poveikį ES konkurencingumui pasaulyje tiek e. prekybos, tiek pristatymo rinkose turėtų sąžininga konkurencija ES ir nustatyti standartai, kuriais būtų gerinamas ES vidaus prekybos srautų tarpusavio junglumas.

Tvirtesnis nacionalinių reguliavimo institucijų tarpusavio bendradarbiavimas per ERGP užtikrins, kad esamos reguliavimo priemonės būtų geriau įgyvendinamos tarpvalstybinio mastu.

#### **4 veiksmas. Skatinti didesnę siuntinių pristatymo operacijų sąveikumą veiksmingai tarpvalstybinei prekybai paremti**

*Pristatymo paslaugų teikėjai ir e. mažmenininkai turėtų (kartu):*

- plėtoti informacinių sistemų tarpusavio sujungimo sprendimus ir atviras sąsajas, kad įvairūs paslaugų teikėjai galėtų tarpusavyje keistis informacinių sistemų duomenimis; visų pirma jie turėtų rasti tarpvalstybinius stebėjimo ir sekimo, ženklavimo ir susijusių procesų, kuriuos reikia labiau derinti, sprendimus;
- plėtoti veiksmingesnio grąžinimo sprendimus, kurie taip pat gali apimti bendradarbiavimo ir konsolidavimo galimybes siekiant sumažinti galutinio pristatymo etapo sąnaudas.

Visi numatyti sprendimai turėtų būti grindžiami atvirais standartais ir infrastruktūromis, taip pat nediskriminacine prieiga prie jų. Sektorius visų pirma raginamas deramai atsižvelgti į pokyčius, susijusius su e. krovinių iniciatyva. Turėtų būti galima naudotis įperkama stebėjimo ir sekimo sprendimais, ypač siuntinių, lengvesnių negu 2 kg atvejais, nes tokie siuntiniai sudaro didelę dalį su e. prekyba susijusių pristatomų siuntinių.

*Komisija:*

- reguliariai stebės ir prižiūrės pažangą;
- pagal PPD 20 straipsnį suteiks įgaliojimą Europos standartizacijos komitetui sukurti, jei įmanoma, savanoriškus standartus, susijusius su konkrečiomis siuntinių pristatymo paslaugų ypatybėmis, būtent bendra adresavimo sistema Europos Sąjungoje.

### III tikslas. Skundų nagrinėjimo ir žalos atlyginimo mechanizmų tobulinimas

Beveik 40 % vartotojų nurodo, kad jie neperka internetu dėl pristatymo problemų<sup>24</sup>. Vartotojai ypač baiminasi, kad jie nebus pakankamai apsaugoti, jeigu „su pristatymu iškiltų problemų“, pvz., jeigu prekės nebūtų pristatytos, pristatymas vėluotų arba grąžinimo galimybės būtų netinkamos.

Atsižvelgiant į pirmiau nurodytus naujus vartotojų apsaugos teisės aktus, dalyvaujančios šalys turėtų bendradarbiauti, kad pateiktų vartotojams palankių skundų ir galimų ginčų nagrinėjimo sprendimų. Šiuo klausimu IPC dabar tobulina vartotojų skundų nagrinėjimą, dalyvaujančių paslaugų teikėjų skambučių centrus jungdami su bendromis klientų aptarnavimo sistemomis, skirtomis atsekti produktus, tačiau reikėtų nustatyti kitus vykdomus projektus, taip pat toliau nagrinėti galimybes pasinaudoti jau esamais sprendimais.

#### 5 veiksmas. Geresnė vartotojų apsauga<sup>25</sup>

*Pristatymo paslaugų teikėjai, e. mažmenininkai ir vartotojų asociacijos turėtų (kartu):*

- užtikrinti glaudesnį bendradarbiavimą skundų nagrinėjimo ir vartotojų apsaugos sistemų klausimu.

*Valstybės narės turėtų:*

- skatinti naudotis alternatyviais ginčų sprendimo mechanizmais dėl siuntinių pristatymo paslaugų, nes jie plėtojami įgyvendinant Vartotojų AGS direktyvą.

*Komisija:*

- pabrėš su pristatymu susijusius klausimus (pvz., skaidrumo reikalavimus dėl informacijos apie pristatymo sąnaudas arba grąžinimo sąlygas, pristatymo paslaugų teikėjų atsakomybės), atsižvelgdama į būsimas (2014 m.) Vartotojų teisių direktyvos įgyvendinimo rekomendacijas, skirtas valstybių narių vykdymo užtikrinimo institucijoms;
- prašys Europos pašto paslaugų reguliuotojų grupės (ERGP) išanalizuoti vartotojų skundus dėl (tarpvalstybinio) siuntinių pristatymo;
- pagal PPD 20 straipsnį suteiks įgaliojimą Europos standartizacijos komitetui sukurti (savanoriškas) standartizavimo priemones skundams dėl sugadintų, vėluojančių ar prarastų siuntinių įvertinti.

<sup>24</sup> Specialusis Eurobarometro tyrimas Nr. 398, atliktas 2013 m. apie padėtį 2012 m.; 47 % 2010 m. („Consumer Focus“, 2010 m. lapkričio mėn.).

<sup>25</sup> Šiame veiksmų plane nenumatyta jokių konkrečių veiksmų, susijusių su produktų sauga, nes jie jau nustatyti 2013 m. vasario 13 d. Komisijos komunikate „20 veiksmų siekiant saugesnių ir reikalavimus atitinkančių gaminių Europoje“, COM(2013) 76 final.

PRIEDAS. Veiksmų lentelė

Dalyviai	I tikslas. Didesnis skaidrumas, daugiau informacijos	II tikslas. Geresnės galimybės naudotis pristatymo sprendimais, jų kokybė ir įperkamumas	III tikslas. Skundų nagrinėjimo ir žalos atlyginimo mechanizmų tobulinimas
<b>Pristatymo paslaugų teikėjai kartu su e. mažmenininkais</b>	Užtikrina e. mažmenininkams šalies ir tarpvalstybinių lygmenimis geresnę prieigą prie informacijos apie pristatymo sprendimus (naujas ir (arba) patobulintas informavimo priemonės; bendrus standartus).	Tobulina geresnio sąveikumo sprendimus (informacinių sistemų tarpusavio sujungimą; tarpvalstybinius sprendimus dėl stebėjimo ir sekimo, ženklavimo ir susijusių procesų, dėl kurių būtinas didesnis standartizavimas; veiksmingesnius grąžinimo sprendimus; galutinį pristatymo etapą).	Stiprina ginčų sprendimo mechanizmus ir vartotojų apsaugos sistemas.
<b>E. mažmenininkai</b>	Užtikrina tinkamą informaciją vartotojams apie e. mažmenininkų interneto svetaines.		
<b>Valstybės narės, reguliavimo institucijos</b>	Teikia daugiau informacijos apie siuntinių pristatymo paslaugas ir siuntinių rinkas šalies lygmeniu.  VN: - remiasi ERGP vykdomu darbu, siekdamas nustatyti atitinkamų rinkos duomenų rinkimo apie šalies ir tarpvalstybinį siuntinių pristatymą iš visų pašto paslaugų teikėjų statistikos sistemą;  - nustato aiškius nacionalinius paslaugų kokybės standartus dėl (tarpvalstybinio) universaliųjų paslaugų įpareigojimu grindžiamo siuntinių pristatymo ir užtikrina nepriklausomą stebėseną;  <i>Nacionalinės reguliavimo institucijos:</i> kasmet skelbia statistinių duomenų ir paslaugų kokybės standartų vertinimo rezultatus.		VN: - įgyvendina ir skatina taikyti informacijos reikalavimus nuotolinėms prekybos sutartims ir ne prekybai skirtose patalpose sudarytoms sutartims, kurie nustatyti Vartotojų teisių direktyvoje dar prieš šioms nuostatoms faktiškai įsigaliojant;  - pagal PPD 19 str. ir AGS direktyvą plėtoja (alternatyvaus ginčų sprendimo) mechanizmus dėl visų siuntinių pristatymo paslaugų.
<b>Europos Komisija</b>	- pradeda tyrimą dėl siuntinių rinkų ir paslaugų	suteikia įgaliojimą Europos standartizacijos įstaigoms	- išskiria su pristatymu susijusius aspektus,

	<p>skaidrumą;</p> <p>- skelbia 5-ąją PPD įgyvendinimo ataskaitą, kurioje išsamiai nagrinėjamas siuntinių segmentas;</p> <p>- prašo Europos pašto paslaugų reguliuotojų grupės (ERGP) pateikti ataskaitą apie paslaugų teikimo ir siuntinių statistinių duomenų kokybę ir atlikti tarpvalstybinių siuntinių pristatymo rinkų peržiūrą.</p>	<p>parengti savanoriškus bendros adresavimo sistemos standartus.</p>	<p>atsižvelgdama į 2014 m. skelbtinas Vartotojų teisių direktyvos įgyvendinimo rekomendacijas;</p> <p>- prašo ERGP nagrinėti vartotojų skundus dėl tarpvalstybinio pristatymo;</p> <p>- įgalioja Europos standartizacijos įstaigas parengti savanoriškus skundų vertinimo standartus.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>reguliariai stebi ir prižiūri pažangą;</b></li> <li>- <b>rengia specialius posėdžius ir seminarus, kad drauge suburtų visas svarbias suinteresuotąsias šalis, aiškina, kokių konkrečių rezultatų tikimasi (taip pat per kokį laikotarpį) ir vertina padarytą pažangą;</b></li> <li>- <b>kasmetinio Pašto naudotojų forumo darbotvarkėje dėmesį sutelkia į padarytos pažangos vertinimą;</b></li> <li>- <b>valstybėms narėms aktualius klausimus nagrinėja pagal Pašto paslaugų ir E. prekybos direktyvas įsteigtuose komitetuose;</b></li> <li>- <b>užtikrina, kad 2014–2015 m. ERGP darbo programose būtų deramai atsižvelgta į šiame veiksmų plane nustatytas užduotis;</b></li> <li>- <b>parengia ataskaitą apie pažangą, padarytą per 18 mėnesių nuo šio veiksmų plano priėmimo;</b></li> <li>- <b>nustatyto papildomas (teisėkūros arba su teisėkūra nesusijusias) priemones, jeigu šio veiksmų plano įgyvendinimas ir poveikis nepatenkins lūkesčių.</b></li> </ul>			