

**Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonė dėl Komisijos komunikato „Bendrosios siuntinių pristatymo rinkos sukūrimo veiksmų planas. Pasitikėjimo pristatymo paslaugomis didinimas ir pardavimo internetu skatinimas“**

COM(2013) 886 final

(2014/C 451/08)

Pranešėja: **Daniela RONDINELLI**

Europos Komisija, vadovaudamasi Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 304 straipsniu, 2013 m. gruodžio 16 d. nusprendė pasikonsultuoti su Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetu dėl

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

COM(2013) 886 final.

Bendrosios rinkos, gamybos ir vartojimo skyrius, kuris buvo atsakingas už Komiteto parengiamąjį darbą šiuo klausimu, 2014 m. birželio 23 d. priėmė savo nuomonę.

500-ojoje plenarinėje sesijoje, įvykusioje 2014 m. liepos 9–10 d. (liepos 10 d. posėdis), Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetas priėmė šią nuomonę 107 nariams balsavus už, 2 – prieš ir 6 susilaikius.

## 1. Išvados ir rekomendacijos

1.1 Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetas (EESRK) teigiamai vertina bendrosios internete užsakytų prekių pristatymo rinkos sukūrimo veiksmų planą, kadangi juo atveriamas daug vystymosi ir užimtumo galimybių. Veiksmingos ir patikimos pristatymo paslaugos yra svarbus e. prekybą skatinantis ir pardavėjų ir pirkėjų tarpusavio pasitikėjimą stiprinantis veiksnys.

1.2 EESRK nuomone, siekiant sukurti bendrąją pristatymo paslaugų rinką ir panaikinti didelį lūkesčių, apsaugos ir veiksmingos pasiūlos neatitikimą, būtina užtikrinti bendrą atsakomybę, siuntinių stebėjimą ir sekimą, sistemų sąveiką ir kuo platesnį pasirinkimą visoje ES teritorijoje, įskaitant salų regionus, užtikrinti visų suinteresuotųjų subjektų, ypač MVĮ ir vartotojų su skundų teikimu ir prekių grąžinimu susijusių teisių ir pareigų vykdymą, sukurti suprantamų ir palyginamų duomenų rinkimo sistemą, įtvirtinti socialinį matmenį ir atnaujinti mokymo programas atsižvelgiant į naujas technologijas.

1.3 Komitetas dar kartą pabrėžia <sup>(1)</sup>, kad šie tikslai turėtų būti grindžiami ne tik savanoriškai taikomais susitarimais ir elgesio kodeksais, bet ir būtiniausia europine reglamentavimo sistema, galinčia veiksmingai ir lanksčiai reaguoti į rinkos trūkumus, trukdančius vartotojams ir MVĮ naudotis e. prekyba, ir išspręsti šiuos klausimus:

- bendra visos e. prekybos grandinės dalyvių atsakomybė,
- siuntinio pristatymo stebėjimas ir sekimas,
- reikalavimas griežtai laikytis europinių asmens duomenų apsaugos taisyklių,
- aiškios alternatyvios pristatymo galimybės,
- bendros sąvokų apibrėžtys ir visapusiška sąveika,
- prieiga prie universaliosios paslaugos už prieinamą kainą,
- palyginamų ir klasifikuojamų, smulkesniems veiklos vykdytojams supaprastintų, statistinių duomenų rinkimas,
- reikalavimas vienodai laikytis PVM taikymo tvarkos,

<sup>(1)</sup> OL C 161, 2013 6 6, p. 60.

- nacionalinių problemų sprendimo centrų sistemos ir elektroninio ginčų sprendimo (EGS) ir (arba) alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) <sup>(2)</sup> sistemų abipusiškas pripažinimas tarpvalstybinio lygmeniu,
- reikalavimas užtikrinti vienodas darbo sąlygas,
- skaidrios paslaugos sąlygos ir kainos,
- tęstinis darbuotojų profesinis mokymas,
- sankcijos už reikalavimų, susijusių su skubaus įspėjimo sistema RAPEX ir IMI sistema <sup>(3)</sup>, nesilaikymą,
- Europos patikimumo ženklo, remiantis kokybės rodiklius nustatančio Europos standartizacijos komiteto (CEN) <sup>(4)</sup> parengtais techniniais standartais, sukūrimas,
- priemonės, kuriomis būtų supaprastintas MVĮ pateikimas į rinką ir sudaromos vienodos sąlygos dalyvauti interneto platformose.

1.4 EESRK prašo veiksmų plane nurodyti aiškius teisės akto nuostatų ir savireguliacijos priemonių terminus ir tikslų įgyvendinimo grafiką siekiant sustiprinti susijusių paslaugų teikėjų ir visų pirma Europos piliečių pasitikėjimą ir užtikrinti visapusišką pagarbą jų teisėms ir atitinkamą apsaugą.

1.5 EESRK prašo veiksmų plane numatyti dar dvi papildomas priemones: vieną dėl paslaugos prieinamumo už prieinamą kainą, kitą – dėl rinkos socialinio aspekto.

1.6 EESRK rekomenduoja Komisijai, Europos Parlamentui ir Tarybai:

- Europos reguliavimo sistema užtikrinti visiems sektoriaus dalyviams galimybę patekti į bendrą siuntinių pristatymo rinką ir ypatingą dėmesį skirti įperkamu paslaugų universalumo problemai, kuri dažnai kyla atokiose, kalnų, salų ir mažiau palankiose sąlygose esančiose vietovėse;
- statistinės sistemos, apimančios išsamius ir palyginamus duomenis apie operacijų grandinę nuo pat užsakymo internetu iki tarpvalstybinio pristatymo etapo problemas spręsti taikant supaprastintas ir visais atvejais tinkamas procedūras;
- remiantis bendrai apibrėžtomis sąvokomis ir dalyvaujant visoms suinteresuotoms šalims, visų pirma MVĮ, sukurti bendrą ir atvirą sąveikią interaktyvių ir paprastų naudoti interneto platformų valdymo struktūrą, kurią kontroliuotų Europos Komisija;
- aiškiai nurodyti ES finansines priemones šiose srityse: mokslinių tyrimų, inovacijų ir technologijų; aplinkos apsaugos ir klimato, energetikos ir transporto, naujų profesinių įgūdžių formavimo ir mokymo; sanglaudos, teritorinės politikos ir mažųjų įmonių;
- įgyvendinant veiksmų planą deramai remti MVĮ numatant konkrečias priemones ir atitinkamus išteklius jų dalyvavimui vienodomis sąlygomis e. prekybos rinkoje skatinti;
- laikantis Smulkiojo verslo akto principų nustatyti taisykles, atitinkančias transporto ir logistikos sektoriaus MVĮ problemas dalyvaujant šioms įmonėms atstovaujančioms organizacijoms;
- nedelsiant įpareigoti Europos standartizacijos komitetą parengti pristatymo paslaugų europinio saugumo ir kokybės ženklo kokybės rodiklių standartą siekiant užtikrinti kokybę, patikimumą, tvarumą ir socialines bei saugumo garantijas;
- užtikrinti stiprų ir nuoseklių socialinių matmenų, kad būtų galima vykdyti platesnio masto Europos socialinį dialogą, sudaryti tinkamas profesinio mokymosi ir persikvalifikavimo galimybes, tinkamas darbo sąlygas ir deramą darbo užmokestį siekiant panaikinti laikiną ir nelegalų darbą, kurio ypač gausu galutiniame pristatymo etape.

<sup>(2)</sup> EGS – elektroninis ginčų sprendimas, AGS – alternatyvaus ginčų sprendimas.

<sup>(3)</sup> IMI: Vidaus rinkos informacinė sistema.

<sup>(4)</sup> CEN – Europos standartizacijos komitetas.

1.7 EESRK ragina Komisiją, bendradarbiaujant su Eurofound, kas dvejus metus rengti ataskaitą dėl užimtumo ir darbo sąlygų šiame sektoriuje, dėl vartotojams ir visos grandinės dalyviams taikomų sąlygų ir jų vystymosi galimybių ir ją pateikti EESRK, Parlamentui, Tarybai ir socialiniams partneriams.

## 2. Nuo žaliosios knygos iki veiksmų plano

2.1 E. prekyba yra vienas iš ekonomikos augimą ir užimtumą galinčių paskatinti veiksnių: apskaičiuota, kad 2013–2016 m. jos ekonomikos augimo ir užimtumo potencialas gali siekti 10 proc. <sup>(5)</sup> 45 proc. Europos piliečių per pastaruosius dvylika mėnesių yra išsigiję prekių internetu ir patvirtino, kad dauguma kilusių problemų yra susijusios su pristatymu ir pristatymo vėlavimu <sup>(6)</sup>.

2.2 Komisijos nurodytos <sup>(7)</sup> „penkios pagrindinės skaitmeninei bendrajai rinkai trukdančios kliūtys ir veiksmų planas joms pašalinti“, tačiau „10 proc. žmonių internete neperka <sup>(8)</sup> todėl, kad juos gąsdina pristatymo, ypač tarptautinio, paslaugų kaina ir kokybė“.

2.3 Savo nuomonėje dėl žaliosios knygos <sup>(9)</sup> EESRK prašė parengti direktyvą, kurioje būtų nustatyta sektoriaus veiklos vykdytojams taikoma bendra atsakomybės sistema, apibrėžtas siuntinio pristatymo stebėjimas ir sekimas, vartotojui suteikta teisė pasirinkti iš keleto pristatymo galimybių, sukurta nacionalinių problemų sprendimo centrų (angl. *problem solving*) europinė sistema, užtikrintos vienodos darbo sąlygos ir sąlygų ir kainų skaidrumas.

2.4 Pasibaigus diskusijoms dėl žaliosios knygos, 2013 m. gruodžio mėn. buvo paskelbtas komunikatas dėl bendrosios internete užsakytų prekių siuntinių pristatymo rinkos sukūrimo veiksmų plano <sup>(10)</sup>.

2.5 Neseniai pasaulio lygmeniu atlikti tyrimai <sup>(11)</sup> rodo, kad didžiausios e. prekybos segmento *verslas vartotojams* (angl. *business to consumer* (B2C) plėtojimo kliūtys yra šios:

- perkant internetu nėra galimybės iš karto sužinoti, kokios yra pristatymo galimybės ir kokia tikra prekės išsigijimo internetu bendra kaina;
- nėra galimybės gauti atnaujintą informaciją apie siuntinių pristatymo etapus ir atsekamumą;
- ilgi siuntimo terminai ir (arba) nenurodytas arba nelankstus pristatymo terminas;
- sudėtinga ir brangiai kainuojanti prekių grąžinimo ir keitimo tvarka;
- nepakankamas ryšys su klientais tikroju laiku.

2.6 Europos Komisija nurodo, kad vis dar trūksta atitinkamų rinkos duomenų „apie vidaus ir tarpvalstybinius siuntinių srautus iš visų pašto paslaugų teikėjų, veikiančių B2C ir B2B siuntinių rinkose, įskaitant tarpininkus, ekspeditorius ir alternatyvius paslaugų teikėjus <sup>(12)</sup>“.

2.7 Įvairūs tyrimai patvirtina, kad „kai kuriuose pašto paslaugų segmentuose antikonkurencinių veiksmų pasitaiko dažniau nei kituose, todėl atrodo tikslinga užtikrinti juose teisės aktais nustatytą priežiūrą, pavyzdžiui, B2C rinkos B2B požiūriu, tarptautinių paslaugų vietos pašto paslaugų atžvilgiu <sup>(13)</sup>“.

2.8 EESRK teigiamai vertina tai, kad atsižvelgta į didžiąją dalį nuomonėje dėl žaliosios knygos iškeltų klausimų. Be to, Taryba <sup>(14)</sup> ir Europos Parlamentas <sup>(15)</sup> paragino Europos Komisiją nustatyti esamas tarpvalstybinių siuntinių pristatymo paslaugų kliūtis ir priimti reikiamas priemones joms pašalinti, o Europos Parlamentas taip pat paprašė <sup>(16)</sup> užtikrinti prieinamas, už priimtina kainą, veiksmingas ir aukštos kokybės siuntinių pristatymo paslaugas ir kurti pristatymo paslaugų teikėjų bendradarbiavimo ir keitimosi informacija platformas.

<sup>(5)</sup> MEMO-13-1151, EK.

<sup>(6)</sup> *Special Eurobarometer 398 Internal Market* – 2013 m. spalio.

<sup>(7)</sup> COM(2011) 942 final, 2012 11 11.

<sup>(8)</sup> Eurostatas, apklausa šeimos klausimais, 2009 m.

<sup>(9)</sup> OL C 161, 2013 6 6, p. 60.

<sup>(10)</sup> COM(2013) 886 final.

<sup>(11)</sup> *Studio Globale UPS Pulse of the Online Shopper* 2013 m.

<sup>(12)</sup> COM(2013) 886 final.

<sup>(13)</sup> *WIK Consult Final Report* 8/2013.

<sup>(14)</sup> Konkurencijos tarybos išvados dėl bendrosios rinkos ir bendrosios skaitmeninės rinkos valdymo, 2012 m. gegužės 30 d.

<sup>(15)</sup> 2013/2043 (INI) 2014 m. vasario 4 d., 2012 m. lapkričio 11 d. ir 2013 m. liepos 4 d. Europos Parlamento rezoliucijos.

<sup>(16)</sup> 2014 m. vasario 4 d. rezoliucija.

### 3. Bendrosios pastabos

3.1 EESRK mano, kad svarbu susigrąžinti MVĮ ir internetu perkančių vartotojų pasitikėjimą sukuriant sąveikius tinklus ir sistemas, kad būtų galima greitai ir mažomis sąnaudomis spręsti problemas remiantis tinkama ir visiems veiklos vykdytojams grandinėje priimtina reguliavimo ir savireguliacijos sistema siekiant laisvos ir atviros vidaus rinkos ir išvengiant bet kokio nereikalingo perteklinio reguliavimo. Todėl EESRK prašo įgyvendinti veiksmų planą laikantis tikslų terminų ir iš anksto nustatytą 18 mėn. tvarkaraščių.

3.2 EESRK nuomone ES turi baigti kurti bendrąją siuntinių pristatymo rinką užtikrindama paslaugų spartą, kokybę, patikimumą ir prieinamą kainą vartotojams, darbuotojams ir visiems rinkos dalyviams, įskaitant e. prekybos, transporto ir logistikos MVĮ, taip pat išspręsdama dabartines bendrosios rinkos nepakankamumo ir sutrikimų problemas.

3.3 Vis dėlto EESRK tikėjosi, kad komunikate bus nurodyta specifinė padėtis geografiniu požiūriu probleminiuose regionuose, pavyzdžiui, salose, atokiausiuose ir kalnų regionuose, kadangi Komitetas mano, kad šių regionų problemas labai sunku spręsti visų pirma ekonominiu požiūriu; bendrąją siuntinių pristatymo rinką sukurti bus galima tik tuo atveju, jei bus tinkamai atsižvelgta į šiuos regionus ir imamasi atitinkamų veiksmų.

3.4 EESRK nuomone, pasiūlytas veiksmų planas iš esmės grindžiamas savanoriškais savireguliacijos procesais, nacionaline pašto paslaugų tvarka, Europos pašto paslaugų reguliuotojų grupės veiksmais, taip pat nustatytais nepažeidžiamais ES teisės aktų taikymo tikslumo ir išsamumo principais nenurodant visiems paslaugų teikėjams vieningos sistemos ir nenustatant konkrečių terminų per numatytą aštuoniolikos mėnesių laikotarpį.

3.5 EESRK reiškia susirūpinimą, kad veiksmų plane ir toliau nenumatyta remti savireguliacijos procesą – Komitetas jau yra raginęs priimti **direktyvą** <sup>(17)</sup> – kad būtų galima **visapusiškai, nuosekliai ir tvirtai** patenkinti visų šio sektoriaus paslaugų teikėjų reikalavimą kurti tarptautinių siuntinių pristatymo bendrąją rinką.

3.6 Komitetas mano, kad ES turi rasti Europos lygmens sprendimą, skatinantį savireguliaciją ir reguliaciją siekiant išspręsti tebesančias problemas rinkoje ir apsaugoti vartotojus bei MVĮ (B2B):

- užtikrinti **bendrą ir solidarią visų e. prekybos grandinės dalyvių atsakomybę** pirkėjų atžvilgiu,
- garantuoti visapusišką **siuntinio pristatymo stebėjimą ir sekimą**,
- **griežtai laikytis asmens duomenų saugumo ir apsaugos taisyklių**, nustatytų ankstesnėje Direktyvoje 95/46/EB,
- suteikti vartotojui galimybę pasirinkti **iš keleto pristatymo galimybių**,
- nustatyti bendras sąvokų apibrėžtis ir užtikrinti visapusišką **sąveiką**,
- įpareigoti **visus laisvos rinkos dalyvius laikytis paslaugos už prieinamą kainą universalumo** principo atsižvelgiant į atitinkamas galiojančius ES teisės aktus, įskaitant pašto paslaugų direktyvas ir kitas svarbias ES taisykles,
- rinkti palyginamus ir klasifikuojamus **statistinius duomenis**,
- taikyti vienodus reikalavimus dėl PVM,

<sup>(17)</sup> Žr. 1 išnašą.

- **abipusiškai tarpvalstybiniu lygmeniu pripažinti** nacionalinių problemų sprendimo centrų sistemą ir EGS ir (arba) AGS sistemas,
- reikalauti užtikrinti **vienodas darbo sąlygas**,
- reikalavimas užtikrinti **skaidrias paslaugos sąlygas ir kainas**,
- reikalavimas užtikrinti nuolatinį darbuotojų **profesinį mokymą**, kad jie turėtų sektoriuje įdiegtoms naujoms technologijoms būtina **kvalifikacija**,
- numatyti **sankcijas** už reikalavimų, nustatytų remiantis skubaus keitimosi informacija sistema RAPEX ir IMI, nesilaikymą, taip pat nuobaudas už kokybės kriterijų neatitikimą,
- **taikyti priemones MVĮ**, t. y. supaprastinti administracines procedūras arba sudaryti palankesnes sąlygas patekti į rinką ir dalyvauti bendrai kuriant vieningas naujųjų technologijų prietaikas ir interneto portalus ir platformas.

3.7 Nors ir nurodoma, kad pasiūlymai suderinti su ES 2014–2020 m. finansine programa, EESRK mano, kad veiksmų plane turi būti aiškiai paminėtos **svarbios ES finansinės priemonės** šiose srityse:

- mokslinių tyrimų ir technologinių inovacijų, susijusių su sąveikumu, atsekamumu ir saugumu (programos „Horizontas 2020“, Galileo, ISA programos ir Skaitmeninė darbotvarkė),
- aplinkos ir klimato, energetikos ir transporto pagrindinį dėmesį skiriant galutiniam pristatymo etapui (7-osios aplinkosaugos veiksmų programa, ES energetikos ir klimato strategija iki 2030 m. ir „ES transporto išmetamosios ŠESD: planai iki 2050 m.“),
- MVĮ: EIB veiksmai novatoriškoms įmonėms, programa COSME, visi turimi Europos ištekliai, skirti didinti MVĮ konkurencingumą užtikrinant jų lygias galimybes kitų rinkos dalyvių atžvilgiu,
- teritorinės sąnglaudos (nauja struktūrinių fondų 2014–2030 m. programa ir salų, kaimo vietovėms ir atokiausiems regionams skirtos priemonės),
- užimtumo ir mokymo (Naujų įgūdžių ir darbo vietų kūrimo darbotvarkė ir Europos vartotojų darbotvarkė pasitikėjimui ir ekonomikos augimui skatinti, 2014–2020 m. švietimo ir mokymo Erasmus+ programa).

3.8 EESRK siūlo Europos Komisijai įgalioti Europos standartizacijos komitetą parengti Europos techninius standartus aktyviai dalyvaujant visiems suinteresuotiesiems subjektams, visų pirma MVĮ ir vartotojams, ir mano, kad būtina parengti **rodiklius, kuriais remiantis būtų suteikiamas europinis** siuntinių pristatymo **saugumo ir kokybės ženklas** siekiant užtikrinti pristatymo paslaugų kokybę, tvarumą, patikimumą, taip pat saugumo ir socialines garantijas.

#### 4. Konkrečios pastabos

4.1 EESRK pabrėžia, kad būtina numatyti du papildomus prieinamumą ir rinkos socialinį matmenį užtikrinančius veiksmus.

##### 4.1.1 Veiksmas – patekimas į rinką ir prieinamos paslaugų kainos

4.1.1.1 EESRK prašo suteikiant kokybės ženklą įpareigoti užtikrinti patekimą į rinką ir galimybę naudotis paslaugomis už prieinamą kainą visoje ES teritorijoje. EESRK apgailėstauja, kad komunikate neskiriamas dėmesys atokiems ir salų regionams, ir tikisi, kad naujajame reglamente bus tinkamai atsižvelgta į regionus, kuriems e. prekybos rinkoje kyla geografinio pobūdžio problemų, turint omenyje, kad šiose teritorijose gyvena didelė dalis Europos piliečių.

4.1.1.2 EESRK mano, kad būtina sudaryti galimybę **visiems paslaugų teikėjams** naudotis informacijos struktūromis ir šaltiniais, naudojamais teikiant pristatymo paslaugas, siekiant apsaugoti naudotojų interesus ir (arba) skatinti veiksmingą konkurenciją.

4.1.1.3 EESRK prašo Europos Komisijos peržiūrėti 1998 m. pranešimą dėl konkurencijos taisyklių šiame sektoriuje taikymo atsižvelgiant į teisės aktų ir rinkos pasikeitimus, turėjusius poveikio tarptautinėms paslaugoms ir standartinėms išlaidoms, numatant įgyvendinti liberalesnę ir sąnaudas orientuotą politiką<sup>(18)</sup>, laikantis prie Lisabonos sutarties pridėto Protokolo Nr. 26 nuostatų, visų pirma susijusių su visuotinės ekonominės svarbos paslaugų visuotiniu prieinamumu ir įperkamumu.

<sup>(18)</sup> 2006 m. *Common position of the EU & US in the Doha Round of the WTO*.

#### 4.1.2 Veiksmas – socialinis rinkos matmuo

4.1.2.1 EESRK prašo užtikrinti tvirtą ir nuoseklų socialinį matmenį, kuris kartu su susijusiuose sektoriuose veikiančių MVĮ pastangomis siekti naujovių, sudaryti tinkamas profesinio mokymosi ir persikvalifikavimo galimybes padėtų užtikrinti aukštos kokybės ir kvalifikacijos darbo vietas.

4.1.2.2 EESRK dar kartą pabrėžia reikalavimą užtikrinti tvirtą ir nuoseklų socialinį matmenį, kuris leistų užtikrinti tinkamas darbo sąlygas ir deramą darbo užmokestį, visų pirma turint omenyje išorės paslaugas galutiniame pristatymo etape, ir šiuo požiūriu nurodo ES Reglamentą 1071/2009 dėl profesinės veiklos sąlygų, Sprendimą 2009/992/ES ir Reglamentą ES Nr. 1213/2010, kuriuose pateikiama sąvokos „darbo santykiai“ apibrėžtis, kuria remiantis galima imtis veiksmų prieš fiktyvų savarankišką darbą, kaip neseniai savo nuomonėje nurodė EESRK <sup>(19)</sup>.

4.1.2.3 Komitetas rekomenduoja vykdyti platesnį Europos socialinį dialogą ir į jį įtraukti visus e. prekybos ir siuntinių pristatymo grandinės dalyviams (teikiančius pardavimo, pašto, logistikos ir transporto paslaugas) atstovaujančius socialinius partnerius, kad būtų galima spręsti klausimus, susijusius su užimtumo ir darbo sąlygomis ir vystymosi perspektyvomis, inovacijomis ir žmogiškųjų išteklių naudojimu.

4.1.2.4 Europos Komisija, padedama Eurofound, turėtų parengti, dvimetę ataskaitą dėl užimtumo ir darbo sąlygų šiame sektoriuje ir vystymosi perspektyvų ir pateikti ją EESRK, Europos Parlamentui, Tarybai ir socialiniams partneriams.

#### 4.2 1 veiksmas. Vartotojų informavimas apie siuntinių pristatymo ir grąžinimo tvarką ir susijusias išlaidas

4.2.1 EESRK mano, kad savanoriškai taikomi elgesio kodeksai ir keitimasis gerąja praktika bus patikimas ir įmanomas ES lygmeniu sprendimas tik tuo atveju, jei jam pritaris ir jo laikysis visi suinteresuotieji internetinės prekybos rinkos subjektai ir jei bus vadovaujama Europos teisine sistema, kuri reglamentuoja visus internete išgytų prekių pristatymo aspektus siekiant vienodai apsaugoti vartotojus, smulkius e. prekybos rinkos dalyvius ir MVĮ ir užkrauti jiems pernelyg sunkios naštos.

#### 4.3 2 veiksmas. E. mažmenininkų informavimas apie pristatymo paslaugas

4.3.1 Jei pristatymo paslaugų teikėjams ir e. mažmenininkams bendrai rengiant pagrindinių sąvokų apibrėžtis nedalyvaus vartotojai ir MVĮ atstovai, gali būti neatsižvelgta į vartotojų pasirinkimui svarbius aspektus ir pasiūlyta mažiau galimybių.

4.3.2 ESRK prašo kartu su suinteresuotaisiais subjektais sukurti bendrą, atvirą ir interaktyvią struktūrą, kaip, pavyzdžiui, e. krovinų projekto atveju <sup>(20)</sup>.

4.3.3 EESRK prašo Europos Komisijos stebėti, ar interneto platformos valdomos teisingai, taikant objektyvius iš anksto apibrėžtus ir vartotojams palankius kriterijus, atitinkančius EESRK nurodytą teisinę sistemą.

#### 4.4 3 veiksmas. Pristatymo rinkų, pristatymo paslaugų ir kokybės standartų skaidrumas

4.4.1 Muitinės, pašto, mokesčių ir finansų administracinės struktūros, taip pat prekybos sektorius turi padėti išspręsti statistinės sistemos, apimančios išsamius ir palyginamus duomenis apie operacijų grandinę (nuo prekių užsakymo iki tarpvalstybinio siuntinio pristatymo) ir apie su tarpvalstybinio prekių pristatymu susijusius subjektus, trūkumo problemą rinkdamos iš rinkoje dalyvaujančių paslaugų teikėjų svarbius, suderintus ir palyginamus duomenis apie tarpvalstybinius siuntinių srautus, apie universaliųjų paslaugų teikimą, siuntinių grąžinimo ir skundų teikimo tvarką.

4.4.2 Duomenis turėtų būti renkami taikant visiems vienodą metodą, nesukuriant papildomos administracinės naštos ir vengiant veiksmų dubliavimosi. Europos Komisija turėtų įvertinti su Europos kokybės ženklo suteikimu susijusio galimo nebrangaus vienodo dydžio tarpvalstybinių siuntinių draudimo tikslingumą ir sąnaudas.

#### 4.5 4 veiksmas. Siuntinių pristatymo operacijų sąveikumas

4.5.1 Reikėtų, kad pristatymo paslaugų teikėjai ir e. mažmenininkai savanoriškai plėtotų informacinių sistemų tarpusavio sujungimo sprendimus ir atviras sąsajas ir sukurtų veiksmingą pristatymo ir grąžinimo sistemą užtikrindami prieinamą kainą galutiniame pristatymo etape.

4.5.2 Tačiau EESRK pabrėžia, kad šie veiksmai turi būti vykdomi vadovaujantis iš anksto nustatytais sąveikumo kriterijais ir atsižvelgiant į bendrą reguliavimo sistemą.

<sup>(19)</sup> OL C 161, 2013 6 6, p. 14.

<sup>(20)</sup> 2010–2014 m. e. krovinų projektas, įgyvendintas pagal mokslinių tyrimų ir technologinės plėtros septintąją programą, kuriame dalyvavo 31 partneris iš 14 šalių ir kurio tikslas sukurti visų logistikoje dalyvaujančių subjektų tinklą įdiegiant interaktyvias ir vartotojams patrauklias interneto platformas. Viena iš rekomendacijų: Europos Komisija turėtų kaip galima greičiau parengti direktyvą ar kitą panašią priemonę, pagal kurią jau dabar būtų įgyvendinamas vieno langelio principas nacionaliniu lygmeniu, kad būtų galima taikyti bendrą pranešimų sistemą, sukurtą e. krovinų srityje.

#### 4.6 5 veiksmas. Geresnė vartotojų apsauga

4.6.1 Komitetas remia Komisijos iniciatyvą suteikti Europos standartizacijos komitetui įgaliojimą nustatyti standartus ir pateikti orientacines gaires, kurios padėtų valstybėms narėms visapusiškai ir suderintai įgyvendinti Direktyvą 2011/83/ES ir skatintų dažniau naudotis alternatyviais ginčų sprendimo mechanizmais dėl siuntinių pristatymo paslaugų pagal direktyvą dėl alternatyvaus ginčų sprendimo 2013/11/ES.

4.6.2 EESRK mano, kad nepakanka skundų problemą spręsti tik remiantis teiginiu, kad „pristatymo paslaugų teikėjai, e. mažmenininkai ir vartotojų asociacijos turėtų (kartu): užtikrinti glaudesnę bendradarbiavimą skundų nagrinėjimo ir vartotojų apsaugos sistemų.“ Komitetas mano, kad šis bendradarbiavimas yra naudingas, jei vykdomas remiantis bendra reguliavimo sistema.

2014 m. liepos 10 d., Briuselis

*Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto  
pirmininkas  
Henri MALOSSE*

---

## PRIEDAS

**Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto Nuomonės**

Toliau pateikiami diskusijų metu atmeti pakeitimai, už kuriuos buvo atiduota ne mažiau kaip 1/4 balsų (DTT 39 straipsnis, 2 punktas):

**1.6 punktas**

Iš dalies pakeisti taip:

1.6 EESRK rekomenduoja Komisijai, Europos Parlamentui ir Tarybai:

— Europos reguliavimo sistema, įskaitant pašto direktyvas, užtikrinti visiems sektoriaus dalyviams galimybę patekti į bendrą siuntinių pristatymo rinką ir ypatingą dėmesį skirti įperkamu paslaugų universalumo problemai, kuri dažnai kyla atokiose, kalnu, salų ir mažiau palankiose sąlygose esančiose vietovėse;[...].

**Balsavimo rezultatai:**

Už: 35

Prieš: 67

Susilaikė: 10

---