

**Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas atzinums par tematu “Komisijas paziņojums “Ceļvedis vienotā tirgus pilnveidei paku piegādes jomā – sekmēt uzticēšanos piegādes pakalpojumiem un veicināt tirdzniecību internetā””**

COM(2013) 886 final

(2014/C 451/08)

Ziņotāja: **Daniela RONDINELLI**

Eiropas Komisija saskaņā ar Līguma par Eiropas Savienības darbību 304. pantu 2013. gada 16. decembrī nolēma konsultēties ar Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komiteju par tematu

*“Komisijas paziņojums “Ceļvedis vienotā tirgus pilnveidei paku piegādes jomā – sekmēt uzticēšanos piegādes pakalpojumiem un veicināt tirdzniecību internetā””*

COM(2013) 886 final.

Par Komitejas dokumenta sagatavošanu atbildīgā Vienotā tirgus, ražošanas un patēriņa specializētā nodaļa savu atzinumu pieņēma 2014. gada 23. jūnijā.

Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komiteja 500. plenārajā sesijā, kas notika 2014. gada 9. un 10. jūlijā (10. jūlija sēdē), ar 107 balsīm par, 2 balsīm pret un 6 atturoties, pieņēma šo atzinumu.

## 1. Secinājumi un ieteikumi

1.1. Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komiteja (EESK) atzinīgi vērtē ceļvedi, kura mērķis ir pilnveidot internetā pārdoto preču piegādes vienoto tirgu, kuram ir liels attīstības un nodarbinātības potenciāls. Efektīvi un uzticami piegādes pakalpojumi ir būtisks pīlārs gan e-komercijas veicināšanā, gan pārdevēju un pircēju savstarpējās uzticēšanās nostiprināšanā.

1.2. EESK uzskata: lai pilnveidotu piegāžu iekšējo tirgu un novērstu ievērojamās atšķirības starp vēlmēm, aizsardzību un faktisko pieejamību, ir jānodrošina solidāra atbildība, izsekojamība, lokalizācija un sadarbība; piekļuve plašākam iespēju klāstam visā ES, ieskaitot salu teritorijas; sūdzību un preču atgriešanas jomā tiesību un pienākumu noteiktība ieinteresētajiem dalībniekiem, jo īpaši maziem un vidējiem uzņēmumiem (MVU) un patērētājiem; vienkāršu un salīdzināmu datu apkopošana; stipra sociālā dimensija un apmācība.

1.3. EESK vēlreiz uzsver<sup>(1)</sup>, ka šā mērķa pamatā būtu jāliek ne vien nolīgumi un brīvprātīgi kodeksi, kas ir vēlami, bet arī tāds obligāts ES tiesiskā regulējuma minimums, kas spēj efektīvi un elastīgi reaģēt uz neatrisinātiem tirgus trūkumiem, kuri mazina patērētāju un mazo un vidējo uzņēmumu vēlmi iepirkties internetā, un spēt atrisināt problēmas saistībā ar

- e-tirdzniecības visas ķēdes operatoru līdzatbildību,
- piegāžu izsekojamību un lokalizāciju,
- ES noteikumu par personas datu aizsardzību nepārprotamu ievērošanu,
- pārredzamu izvēles piedāvājumu starp vairākām piegādes iespējām,
- vienotām jēdzienu definīcijām un pilnīgu sadarbību,
- pakalpojumu par pieņemamu cenu pieejamību un universalitāti,
- salīdzināmu un detalizētu statistikas datu apkopošanu, kas būtu vienkāršota maziem operatoriem,
- pienākumu piemērot vienotus noteikumus PVN jomā,

<sup>(1)</sup> OV C 161, 6.6.2013., 60. lpp.

- problēmu risināšanas valstu centru tīkla sistēmu un SIT/SAI<sup>(2)</sup> sistēmu savstarpēju pārrobežu atzīšanu,
- pienākumu ievērot taisnīgus darba apstākļus,
- pakalpojuma nosacījumu un cenu pārredzamību,
- personāla pastāvīgu profesionālu apmācību,
- sankcijām par saistību nepildīšanu, ko konstatē ar brīdināšanas sistēmu RAPEX – IMI<sup>(3)</sup>,
- Eiropas uzticamības marķējuma izveidi, pamatojoties uz tehniskajiem un normatīvajiem standartiem atbilstoši pilnvarām, kas noteiktas CEN<sup>(4)</sup>, kura nosaka kvalitātes rādītājus,
- pasākumiem mazo un vidējo uzņēmumu interesēs attiecībā uz vienkāršošanu, kā arī piekļuvi ar vienlīdzīgiem nosacījumiem tirgum un tīmekļa platformām.

1.4. EESK prasa ceļvedī norādīt skaidrus termiņus un precīzu īstenošanas grafiku kā tiesību aktiem, tā pašregulācijas jomā, lai palielinātu uzticēšanos starp visiem iesaistītajiem dalībniekiem un jo sevišķi ES iedzīvotājiem, pilnībā ievērojot un aizsargājot savstarpējās tiesības.

1.5. EESK prasa ceļvedī paredzēt divus citus papildu pasākumus: vienu – pakalpojumu par pieņemamu cenu pieejamības jomā, bet otru – tirgus sociālās dimensijas jomā.

1.6. EESK iesaka Komisijai, Eiropas Parlamentam (EP) un Padomei

- ar ES regulējumu nodrošināt, lai paku piegādes vienotais tirgus būtu pieejams visiem nozares operatoriem, un garantēt, ka īpaša uzmanība tiek pievērsta pakalpojumu par pieņemamu cenu universalitātes problēmjaudājumiem, jo sevišķi attālākos, kalnu, salu un nabadzīgākos reģionos,
- novērst detalizētas un salīdzināmas statistikas sistēmas trūkumu par ķēdi – sākot no pasūtīšanas internetā līdz pat preces pārrobežu piegādei –, izmantojot vienkāršotas procedūras atbilstoši vienotai pieejai visos gadījumos,
- izveidot vispārēju un atvērtu struktūru, kuras pamatā būtu kopīgas definīcijas, kas saskaņotas ar visām ieinteresētajām pusēm, jo īpaši MVU, un kas nodrošinātu interaktīvu, lietotājdraudzīgu un sadarbspējīgu interneta platformu, ko pārvaldītu Eiropas Komisijas (EK) uzraudzībā,
- sniegt skaidras norādes uz Kopienas finanšu instrumentiem tādās jomās kā pētniecība un tehnoloģiskā inovācija; vide un klimats, enerģētika un transports; jaunas profesijas un apmācība; kohēzija, teritorija un mazie uzņēmumi,
- piešķirt pienācīgu atbalstu maziem un vidējiem uzņēmumiem ceļveža īstenošanā, paredzot konkrētus pasākumus un atbilstīgus līdzekļus, lai veicinātu MVU līdzdalību e-tirdzniecībā uz vienlīdzīgiem nosacījumiem,
- atbilstoši Mazās uzņēmējdarbības aktam “*Small Business Act*” un sadarbībā ar transporta un loģistikas nozares pārstāvības organizācijām izstrādāt tiesisko regulējumu, kas pielāgots problēmjaudājumiem, ar kuriem saskaras visi minētās nozares MVU,
- steidzami piešķirt pilnvaras CEN izstrādāt kvalitātes rādītāju standartus piegāžu Eiropas drošības un kvalitātes marķējumam, kas nodrošinātu kvalitāti, uzticamību, ilgtspēju, kā arī sociālas un drošības garantijas,
- panākt stipru un konsekventu sociālo dimensiju, kas Eiropā spētu nodrošināt paplašinātu nozares sociālo dialogu, piekļuvi atbilstīgām apmācības un profesionālās pārkvalificēšanās iespējām, taisnīgus un pienācīgus darba apstākļus un atalgojumu, kā arī novērst pagaidu un nedeklarētu darbu, kas ir jo sevišķi izplatīts “pēdējās jūdzes” ārpakalpojumos.

<sup>(2)</sup> SIT: strīdu izšķiršana tiešsaistē; SAI: strīdu alternatīva izšķiršana.

<sup>(3)</sup> IMI: Iekšējā tirgus informācijas sistēma.

<sup>(4)</sup> Eiropas Standartizācijas komiteja.

1.7. EESK prasa EK sadarbībā ar *Eurofound* (Eiropas Dzīves un darba apstākļu uzlabošanas fondu) reizi divos gados izstrādāt ziņojumu par nodarbinātības un darba apstākļiem šajā sektorā, nosacījumiem, kas tiek piemēroti patērētājiem un visas ķēdes operatoriem, kā arī viņu attīstības perspektīvām. Šo ziņojumu būtu jāiesniedz EESK, EP, Padomei un sociālajiem partneriem.

## 2. No zaļās grāmatas līdz ceļvedim

2.1. Eiropā e-tirdzniecībai ir potenciāls veicināt ekonomikas un nodarbinātības izaugsmi, kura saskaņā ar aplēsēm no 2013. gada līdz 2016. gadam varētu būt vairāk nekā 10 % gadā<sup>(5)</sup>. Pēdējo 12 mēnešu laikā 45 % ES iedzīvotāju ir iepirkušies tiešsaistē; viņi arī apstiprināja, ka lielākā daļa problēmu ir saistīta ar piegādēm vai piegāžu kavēšanos<sup>(6)</sup>.

2.2. EK apzināja<sup>(7)</sup> “galvenos šķēršļus vienota digitālā tirgus izveidei, kā arī rīcības plānu to novēršanai”, taču “10 % iedzīvotāju neiepērkas tiešsaistē<sup>(8)</sup>, jo viņus satrauc piegādes pakalpojumu izmaksas, tostarp par pārrobežu sūtījumiem, kā arī pakalpojuma kvalitāte”.

2.3. EESK savā atzinumā par zaļo grāmatu<sup>(9)</sup> prasīja pieņemt direktīvu, kurā noteiktu operatoriem kopīgas atbildības režīmu, piegādes izsekojamību un lokalizāciju, pienākumu piedāvāt izvēli starp vairākām piegādes iespējām, problēmu risināšanas valstu centru Eiropas tīklu, pienākumu ievērot taisnīgus darba apstākļus, kā arī nosacījumu un cenu pārredzamību.

2.4. Pēc debatēm par zaļo grāmatu 2013. gada decembrī tika izstrādāts paziņojums par ceļvedi vienotā tirgus pilnveidei e-tirdzniecības pakalpojumu jomā<sup>(10)</sup>.

2.5. Saskaņā ar neseno pasaulē mērogā veiktajām aptaujām<sup>(11)</sup> e-tirdzniecības attīstību starp uzņēmumiem un patērētājiem (*business to consumer, B2C*) visvairāk kavē šādi faktori:

- nespēja uzreiz saņemt informāciju par piegādes iespējām un pārliecības trūkums par e-pirkuma kopējām izmaksām,
- nespēja saņemt jaunāko informāciju par sūtījuma stāvokli un tā izsekojamību,
- garš izsūtīšanas laiks un/vai piegādes laika norādes/elasticitātes trūkums,
- sarežģīta un dārga preču atpakaļnosūtīšanas un apmaiņas pārvaldība,
- trūkumi klientu garantijas apkalpošanā reāllaikā.

2.6. EK paziņo, ka joprojām trūkst “būtisku tirgus datu par pakalpojumu iekšzemes un pārrobežu plūsmām pie visiem pasta pakalpojumu sniedzējiem, kuri darbojas *B2C* un *B2B* pakalpojumu tirgos, tostarp par starpniekiem, pakalpojumu apvienotājiem un alternatīvajiem operatoriem”<sup>(12)</sup>.

2.7. Dažādi pētījumi apstiprina, ka “dažos pasta pakalpojumu sektoros konkurences noteikumiem neatbilstoša rīcība ir vairāk iespējama nekā citos, piemēram, *B2C* tirgū salīdzinājumā ar *B2B* pakalpojumiem, kā arī pārrobežu pakalpojumos salīdzinājumā ar iekšzemes pasta pakalpojumiem. Tāpēc regulatīva uzraudzība minētajos sektoros šķiet vairāk pamatota”<sup>(13)</sup>.

2.8. EESK pauž gandarījumu par to, ka ir ņemti vērā daudzi secinājumi, kas bija minēti atzinumā par zaļo grāmatu. Arī Padome<sup>(14)</sup> un EP<sup>(15)</sup> aicināja EK apzināt pārrobežu piegādes pakalpojumu pašreizējos šķēršļus un īstenot atbilstošus pasākumus, lai tos pārvarētu; turklāt EP prasīja<sup>(16)</sup> nodrošināt pieejamus, efektīvus un augstas kvalitātes piegādes pakalpojumus par pieņemamu cenu un veidot sadarbības un informācijas apmaiņas platformas starp piegādes operatoriem, lai sūdzības un strīdus izskatītu ātri un ar minimālām izmaksām.

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

<sup>(6)</sup> Aptauja “*Special Eurobarometer 398 Internal Market*”, 2013. gada oktobris.

<sup>(7)</sup> COM(2011) 942 final, 11.1.2012.

<sup>(8)</sup> Eurostat, Aptauja par mājsaimniecībām, 2009. gads.

<sup>(9)</sup> Sk. OV C 161, 6.6.2013., 60. lpp.

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

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

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

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

<sup>(14)</sup> Konkurences padomes 2012. gada 30. maija secinājumi par vienotā tirgus pārvaldību un digitālo vienoto tirgu.

<sup>(15)</sup> EP rezolūcija, 4.2.2014., 2013/2043(INI), 11.12.2012. un 4.7.2013.

<sup>(16)</sup> EP rezolūcija, 4.2.2014.

### 3. Vispārīgas piezīmes

3.1. EESK uzskata, ka ir svarīgi atgūt MVU un e-patērētāju uzticēšanos. Šajā nolūkā būtu jāizmanto sadarbspējīgi tīkli un sistēmas, kas nodrošina ātru pārvaldību ar zemām izmaksām un atbilst tādām piemērotam regulējumam un pašregulējumam, kuru izpildīt būtu uzņēmumi visi ķēdes dalībnieki, lai izveidotu brīvu un atklātu iekšējo tirgu un izvairītos no nevajadzīga pārmērīga regulējuma. Tāpēc prasa, lai ceļvedis tiktu īstenots, ievērojot termiņus un plānoto 18 mēnešus ilgo īstenošanas grafiku.

3.2. EESK uzskata, ka ES ir svarīgi pabeigt iekšējā tirgus īstenošanu paku piegādes jomā – nodrošināt ātrumu, kvalitāti, uzticamību un pieņemamas cenas patērētāju, darba ņēmēju un visu operatoru, tai skaitā e-tirdzniecības, transporta un loģistikas nozares MVU, interesēs, kā arī novērst pašreizējos vienotā tirgus trūkumus un traucējumus.

3.3. Taču EESK bija cerējusi, ka paziņojumā būs konkrēti pieminēta tādu ģeogrāfiski grūtos apstākļos atrodošos reģionu kā salu, tālāko reģionu un kalnu situācija, jo Komiteja apzinās, ka šajos reģionos ir īpašas problēmas, ko ir grūti pārvarēt, it īpaši saimniecisko iespēju dēļ. Patiesi pabeigt vienotā tirgus izveidi būs iespējams vienīgi tad, ja šie reģioni tiks pienācīgi ņemti vērā un tas atspoguļosies rīcībā.

3.4. EESK konstatē, ka ierosināto pasākumu pamatā galvenokārt ir brīvprātīgs pašregulējums, valstu pasta pakalpojumu noteikumi un Eiropas regulatoru grupas pasta pakalpojumu nozarē darbība, nevis spēkā esošo ES tiesību aktu pienācīgas piemērošanas principi, – netiek piedāvāts vienots satvars visiem operatoriem, nedz arī noteikti precīzi termiņi plānoto 18 mēnešu laikā.

3.5. EESK norāda, ka ceļvedī, papildus pašregulējumam, vēl nav paredzēts atbalstīt **direktīvas** pieņemšanu, uz kuras nepieciešamību EESK jau ir norādījusi<sup>(17)</sup>; tā ir vajadzīga, lai visiem nozares operatoriem sniegtu **pilnīgu, saskaņotu un konsolidētu** risinājumu prasībām īstenot iekšējo tirgu pārrobežu paku piegādes jomā.

3.6. Komiteja uzskata, ka ES vajadzētu paredzēt ES līmeņa risinājumu, proti, veicināt pašregulējumu un tiesisko regulējumu, kas pievērstos joprojām neatrisinātām tirgū esošām problēmām un aizsargātu patērētājus un mazos un vidējos uzņēmumus (B2B) saistībā ar šādiem jautājumiem:

- **e-tirdzniecības ķēdes visu operatoru līdzatbildību** pircēja interesēs,
- **piegādes pilnīgas izsekojamības un lokalizācijas** pienākumu,
- noteikumu par drošību un **personas datu aizsardzību** nepārprotamu ievērošanu saskaņā ar Direktīvu 95/46/EK,
- pienākumu nodrošināt pārredzamu izvēles piedāvājumu starp **vairākām piegādes iespējām**,
- pienākumu nodrošināt vienotas jēdzienu definīcijas un pilnīgu **sadarbspēju**,
- pienākumu nodrošināt **visiem brīvā tirgus dalībniekiem** pakalpojumu **par pieņemamu cenu universalitāti**, ņemot vērā spēkā esošos tiesību aktus, tostarp direktīvas par pasta pakalpojumiem un citus attiecīgos ES noteikumus,
- salīdzināmu un detalizētu **statistikas datu** apkopošanu,
- pienākumu piemērot vienotus noteikumus PVN jomā,

<sup>(17)</sup> Sk. 1. zemsvītras piezīmi.

- problēmu risināšanas valstu centru tīkla sistēmu un SIT/SAI sistēmu **savstarpēju pārrobežu atzišanu**,
- pienākumu ievērot **taisnīgus darba apstākļus**,
- pienākumu nodrošināt **pakalpojuma nosacījumu un cenu pārredzamību**,
- pienākumu organizēt personāla pastāvīgu **profesionālo apmācību**, lai nodrošinātu **profesionalitāti** sakarā ar jauno tehnoloģiju ieviešanu nozarē,
- **sankcijas** par saistību nepildīšanu, ko konstatē arī ar brīdināšanas sistēmu RAPEX – IMI, un sodus, pamatojoties uz kvalitātes rādītājiem,
- **pasākumus MVU atbalstam**, kas ietvertu birokrātisko un administratīvo vienkāršošanu, piekļuvi tirgum un līdzdalību vienotu lietojumprogrammu kopīgā definēšanā saistībā ar jaunajām tehnoloģijām un interneta portāliem un platformām.

3.7. Lai arī priekšlikumos ir atsauce uz atbilstību ar ES finanšu shēmu 2014.–2020. gadam, EESK uzskata, ka ceļvedi obligāti vajadzētu iekļaut nepārprotamas norādes uz **attiecīgajiem Kopienas finanšu instrumentiem** šādās jomās:

- pētniecība un tehnoloģiskā inovācija (programma “Apvārsnis 2020”, programma *Galileo*, *ISA* un Digitālā programma), lai nodrošinātu sadarbību, izsekojamību un drošību,
- vide un klimats, enerģētika un transporta veidi (7. Vides programma, enerģētikas un klimata politikas satvars 2030. gadam, rīcības programma “*EU Transport GHG: Routes to 2050 II*”), ņemot vērā “pēdējās jūdzes” ietekmi,
- MVU: Eiropas Investīciju bankas (EIB) pasākumi inovatīvu mazu uzņēmumu interesēs, programma *COSME* un visi ES resursi, kas pieejami, lai nodrošinātu konkurētspēju uz līdzvērtīgiem noteikumiem ar citiem dalībniekiem,
- teritoriālā kohēzija (jaunā struktūrfondu plānošana 2014.–2030. gadam un pasākumi salu, lauku un attālākiem reģioniem),
- nodarbinātība un apmācība (“Jaunā prasmju un darba vietu programma”, “Eiropas Patērētāju tiesību aizsardzības programma pašāvērtības un izaugsmes veicināšanai”, *Erasmus Plus* (2014–2020), “Izglītība un apmācība”).

3.8. EESK iesaka EK piešķirt pilnvaras *CEN* izstrādāt Eiropas tehniskus un normatīvus standartus, pilnībā piedaloties visām ieinteresētajām pusēm, jo īpaši MVU un patērētājiem, un uzskata, ka ir jāizstrādā piegāžu **Eiropas drošības un kvalitātes marķējuma rādītāji**, kas nodrošinātu kvalitāti, uzticamību, ilgtspēju, kā arī sociālas un drošības garantijas.

#### 4. Īpašas piezīmes

4.1. EESK uzskata, ka ir vajadzīgi divi papildus pasākumi, kas skar piekļuves garantiju un tirgus sociālo dimensiju.

4.1.1. Pasākums: piekļuve tirgum un pieejamība par pieņemamu cenu

4.1.1.1. EESK prasa saistībā ar kvalitātes marķējuma piešķiršanu paredzēt pienākumu nodrošināt piekļuvi tirgum un pakalpojuma pieejamību par pieņemamu cenu visā ES. EESK ar sarūgtinājumu konstatē, ka apsvērumos atsevišķa uzmanība nav veltīta perifērajām teritorijām un salām, un tāpēc mudina jaunajā regulā iekļaut reģionus, kuri e-tirdzniecības tirgū ir ģeogrāfiskā ziņā neaizsargāti, jo ievērojama eiropiešu daļa dzīvo minētajās teritorijās.

4.1.1.2. EESK uzskata, ka ir jānodrošina **visiem operatoriem** pilnīga piekļuve struktūrām un informācijas resursiem, kas tiek izmantoti piegādes pakalpojumu sniegšanā, lai aizsargātu lietotāju intereses un/vai veicinātu efektīvu konkurenci.

4.1.1.3. Ar mērķi īstenot liberālāku un uz izmaksām vērstu politiku, EESK prasa, lai EK saskaņā ar Lisabonas līgumam pievienotā 26. protokola noteikumiem, īpaši noteikumiem par vispārēju piekļuvi un vispārējas tautsaimnieciskas nozīmes pakalpojumu cenu pieņemamību, pārskata “*Notice 1998*” par konkurences noteikumu piemērošanu nozarē, ņemot vērā attīstību regulējuma un tirgus jomā, kura ietekmē pārrobežu pakalpojumus un standarta izmaksas<sup>(18)</sup>.

<sup>(18)</sup> “*Common position EU & US in the Doha Round*”, Pasaules Tirdzniecības organizācija, 2006. gads.

#### 4.1.2. Pasākums: tirgus sociālā dimensija

4.1.2.1. EESK prasa nodrošināt stipru un konsekventu sociālo dimensiju, kas līdztekus inovācijas pasākumiem, ko veicina ieinteresēto nozaru uzņēmumi, var radīt augstas kvalitātes un profesionalitātes nodarbinātību, izmantojot arī piekļuvi atbilstīgām apmācības un profesionālās pārkvalificēšanās iespējām.

4.1.2.2. EESK vēlreiz atgādina par prasību nodrošināt taisnīgus un pienācīgus darba apstākļus un atalgojumu, lai novērstu pagaidu un nedeklarētu darbu, jo sevišķi “pēdējās jūdzes” ārpakalpojumos, un uzsver Regulā (EK) Nr. 1071/2009 par profesionālās darbības veikšanas nosacījumiem, Lēmumā 2009/992/ES un Regulā (EK) Nr. 1213/2010 izmantotos jēdzienus, ar kuriem noteikta “darba attiecību” definīcija, kas ļauj veikt fiktīvās pašnodarbinātības apkarošanas pasākumus, kā to jau minēja EESK savā nesenoajā atzinumā<sup>(19)</sup>.

4.1.2.3. Lai risinātu jautājumus saistībā ar nodarbinātības un darba apstākļiem, attīstības perspektīvām, inovāciju un cilvēkresursu izmantošanu, EESK iesaka sākt paplašinātu Eiropas sociālo dialogu, kurā būtu iesaistīti sociālie partneri, kas pārstāv visā e-tirdzniecības un paku piegādes ķēdē iesaistītās nozares (tirdzniecība, pasts, transports un loģistika).

4.1.2.4. EK sadarbībā ar Eiropas Dzīves un darba apstākļu uzlabošanas fondu vajadzētu izstrādāt divgadu ziņojumu par nodarbinātības un darba apstākļiem šajā nozarē un attīstības perspektīvām. Šo ziņojumu būtu jāiesniedz EESK, EP, Padomei un sociālajiem partneriem.

#### 4.2. 1. pasākums: informēt patērētājus par piegādes un atgriešanas kārtību un izmaksām

4.2.1. EESK uzskata, ka brīvprātīgi rīcības kodeksi un apmaiņa ar labu praksi ir papildu risinājumi, kurus ES līmenī var izmantot vienīgi tad, ja tos izstrādā un pieņem visi e-tirdzniecībā iesaistītie dalībnieki atbilstoši Eiropas tiesiskajam regulējumam, ar ko nosaka visus aspektus saistībā ar internetā pārdoto preču pārrobežu piegādēm, lai tādējādi aizsargātu patērētājus, mazos operatorus un MVU, pamatojoties uz vienlīdzīgiem noteikumiem un nepaliekot tiem grūti izturamu slogu.

#### 4.3. 2. pasākums: informēt e-mazumtirgotājus par piegādes pakalpojumiem

4.3.1. Ja pakalpojuma pamatjēdzienu kopīgu definīciju izstrādē piedalās tikai piegādes operatori un e-mazumtirgotāji bez patērētāju un MVU pārstāvjiem, var tikt atstāti novārtā aspekti, kas ir svarīgi patērētājam, lai izdarītu izvēli, un ierobežots pieejamo iespēju klāsts.

4.3.2. EESK prasa, lai sadarbībā ar visām iesaistītajām pusēm tiktu noteikta vispārēja, atvērta interaktīva struktūra, ņemot par paraugu projektu “e-krava”<sup>(20)</sup>.

4.3.3. EESK prasa EK nodrošināt interneta platformu pienācīgas pārvaldības kontroli, pamatojoties uz objektīviem, iepriekš noteiktiem un patērētājiem labvēlīgiem kritērijiem atbilstoši tiesiskajam regulējumam, ko atbalsta EESK.

#### 4.4. 3. pasākums: piegādes tirgu, integrētu pakalpojumu un kvalitātes standartu pārredzamība

4.4.1. Detalizētu un salīdzināmu statistikas datu trūkums par darījumu ķēdi un iesaistītajiem dalībniekiem no pasūtījuma veikšanas internetā līdz preču pārrobežu piegādei ir jānovērš; tāpēc muitas, pasta, nodokļu un finanšu iestādēm un tirdzniecības nozarei no visiem pakalpojumu sniedzējiem, kas darbojas tirgū, jāiegūst atbilstīgi, viendabīgi un salīdzināmi dati par paku pārrobežu plūsmu, par vispārējā pakalpojuma nodrošināšanu, par atgriešanas kārtību un sūdzību saturu.

4.4.2. Datu apkopošanai jānotiek viendabīgi, neradot birokrātisku slogu un izvairoties no dublēšanās. EK vajadzētu izvērtēt lietderību un izmaksas iespējamajai standarta zemas cenas apdrošināšanai pārrobežu piegādēm, kura būtu saistīta ar Eiropas kvalitātes marķējuma saņemšanu.

#### 4.5. 4. pasākums: paku piegādes darbību sadarbība

4.5.1. Piegādes operatoriem un e-mazumtirgotājiem vajadzētu brīvprātīgā kārtā izstrādāt risinājumus, lai informācijas sistēmas un atvērtās saskarnes savienotu ar efektīvu piegādes un atgriešanas sistēmu, nodrošinot pieņemamu cenu attiecībā uz “pēdējo jūdzi”.

4.5.2. Tomēr EESK uzskata, ka šīm pārmaiņām jānotiek, pamatojoties uz iepriekš noteiktiem sadarbības kritērijiem atbilstoši kopējam tiesiskajam regulējumam.

<sup>(19)</sup> OV C 161, 6.6.2013., 14. lpp.

<sup>(20)</sup> Septītās pētniecības pamatprogrammas projekts “e-krava (2010–2014)”, kurā piedalās 31 partneris no 14 valstīm, ir paredzēts, lai apvienotu tīklā visus loģistikas dalībniekus, izmantojot patērētājiem labvēlīgas, interaktīvas interneta platformas. Viens no ieteikumiem ir šāds: “Eiropas Komisijai iespējami ātrāk vajadzētu pieņemt direktīvu vai līdzvērtīgu tiesību aktu, kas garantētu, ka saskarne ar vienotiem valsts kontaktpunktiem, kura jāievieš nekavējoties, kā ievades formātu izmanto kopējo ziņošanas standartu (Common Reporting Schema (CRS)), kas ir izstrādāts e-kravu jomā.”

4.6. 5. pasākums: veicināt patērētāju tiesību aizsardzību

4.6.1. EESK atbalsta iniciatīvu par standartizācijas pilnvaru piešķiršanu CEN, kā arī iniciatīvu par vadlīniju noteikšanu dalībvalstīm, lai pilnībā un vienoti īstenotu Direktīvu 2011/83/ES, kā arī par alternatīvu mehānismu plašākas izmantošanas veicināšanu konfliktu risināšanā atbilstoši Direktīvai 2013/11/ES par alternatīvu strīdu izšķiršanu.

4.6.2. EESK uzskata par nepietiekamu ierosināto sūdzību problēmas risinājumu, kas pamatojas vienīgi uz to, ka "piegādes operatoriem, tiešsaistes tirgotājiem un patērētāju apvienībām kopā jānodrošina labāka sadarbība attiecībā uz sūdzību izskatīšanas un patērētāju tiesību aizsardzības sistēmām". EESK pozitīvi vērtētu šādu sadarbību, ja tā norisinātos kopēja tiesiskā regulējuma ietvaros.

Briselē, 2014. gada 10. jūlijā

*Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas  
priekšsēdētājs  
Henri MALOSSE*

---

## PIELIKUMS

**Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas ATZINUMAM**

Turpmāk minētais grozījums ieguva vairāk nekā vienu ceturtdaļu balsu, bet debašu laikā tika noraidīti (Reglamenta 39. panta 2. punkts).

**1.6. punkts**

Grozīt šādi:

*“EESK iesaka Komisijai, Eiropas Parlamentam (EP) un Padomei*

*— ar ES regulējumu, tostarp Pasta direktīvām, nodrošināt, piekļuvi lai paku piegādes vienotaisjam tirgusm būtu pieejams visiem ~~nozares operatoriem~~, un garantēt, ka īpaša uzmanība tiek pievērsta pakalpojumu par pieņemamu cenu universalitātes problēmjaudājumiem, jo sevišķi attālākos, kalnu, salu un nabadzīgākos reģionos;”*

**Balsošanas rezultāts**

Par: 35

Pret: 67

Atturas: 10

---