



KOMISJA  
EUROPEJSKA

Bruksela, dnia 16.12.2013 r.  
COM(2013) 886 final

## KOMUNIKAT KOMISJI

**Plan działania na rzecz budowy jednolitego rynku usług dostawy przesyłek  
Wzmocnienie zaufania do usług dostawy oraz wspieranie handlu elektronicznego**

## **1) Rozwój handlu elektronicznego poprzez lepsze usługi dostarczania przesyłek**

Handel elektroniczny jest jednym z głównych czynników lepszego prosperowania i większej konkurencyjności Europy – o znacznym potencjale, który może przyczynić się do wzrostu gospodarczego i zatrudnienia. W latach 2013-2016 handel elektroniczny ma osiągnąć roczny wskaźnik wzrostu powyżej 10 % w skali UE.

Skala handlu elektronicznego znacznie różni się w poszczególnych państwach członkowskich UE. Podczas gdy w Zjednoczonym Królestwie 82 % użytkowników internetu dokonało w 2012 r. zakupów w sieci, w Rumunii zrobiło to tylko 11 % internautów. Transgraniczny handel elektroniczny w UE rośnie wolniej niż krajowy: podczas gdy w 2012 r. 54 % internautów dokonało zakupów w sklepie internetowym z siedzibą w ich kraju zamieszkania, zaledwie 14 % kupiło coś w zagranicznym sklepie internetowym<sup>1</sup>. Podobna sytuacja jest w przypadku przedsiębiorstw: 14 % wszystkich przedsiębiorstw dokonało sprzedaży elektronicznej odbiorcom z własnego kraju, a zaledwie 6 % – z innych krajów UE<sup>2</sup>.

W komunikacie Komisji Europejskiej w sprawie handlu elektronicznego, a także w ramach innych inicjatyw UE<sup>3</sup> fizyczne dostawy<sup>4</sup> towarów zamawianych w internecie określono jako jeden z najważniejszych elementów rozwoju handlu elektronicznego. Usługi dostawy oferowane przez sklepy internetowe to jeden z podstawowych czynników wpływających na decyzję konsumenta o dokonywaniu w nich zakupów. Obecnie dostawy i zwroty produktów stanowią jeden z najważniejszych problemów zarówno dla kupujących w internecie, jak i dla sklepów internetowych w UE<sup>5</sup>. W zielonej księdze Komisji z listopada 2012 r. w sprawie „zintegrowanego rynku usług dostarczania paczek jako impulsu rozwoju handlu elektronicznego w UE” określono główne problemy, jakimi należy się zająć. Szczególny nacisk położono na kwestię transgranicznych dostaw paczek<sup>6</sup>, na potrzeby MŚP, a także na regiony mniej rozwinięte i trudniej dostępne, twierdząc, że handel elektroniczny musi być dostępny dla wszystkich obywateli i przedsiębiorstw, niezależnie od ich wielkości i lokalizacji.

Od czasu przyjęcia zielonej księgi osiągnięto wśród wszystkich zainteresowanych stron szeroki konsensus zarówno w sprawie zidentyfikowanych problemów, jak i tego, że należy się nimi pilnie zająć. Dostawcy przesyłek, sklepy internetowe oraz organizacje konsumenckie podjęły konstruktywne dyskusje na różnych konferencjach poświęconych tym zagadnieniom, a także na innych forach. Wielu dostawców zaczęło opracowywać rozwiązania, które mogłyby lepiej odpowiadać oczekiwaniom klientów.

W ramach niniejszego planu działania Komisja dąży do zapewnienia, by jak najszybciej dokonano konkretnych ulepszeń. Niezbędne jest podjęcie działań w celu zapewnienia sklepom internetowym i

---

<sup>1</sup> Eurostat [isoc\_ec\_ibuy] – 2012 r.

<sup>2</sup> Eurostat [isoc\_ec\_eseln2] – 2011, dane zaktualizowane w grudniu 2013 r.

<sup>3</sup> Komunikat Komisji w sprawie handlu elektronicznego, COM(2011) 942 final; rezolucja (P7\_TA(2010)0320) z dnia 21 września 2010 r. w sprawie pełnego ukształtowania rynku wewnętrznego w handlu elektronicznym; Rada UE, konkluzje w sprawie jednolitego rynku cyfrowego i zarządzania w ramach jednolitego rynku, 31 maja 2012 r.; opinia EKES-u INT 674 z marca 2013 r. dotycząca zielonej księgi; rezolucja (P7\_TA-PROV(2012)0468) z dnia 11 grudnia 2012 r. w sprawie pełnego ukształtowania jednolitego rynku cyfrowego (2012/2030 (INI)).

<sup>4</sup> Inicjatywa ta nie obejmuje zatem elektronicznej „dostawy” (np. elektronicznych biletów, książek elektronicznych).

<sup>5</sup> Konsumenckie badanie rynku dotyczące funkcjonowania handlu elektronicznego i internetowych technik marketingu i sprzedaży w handlu detalicznym towarów, badanie na zlecenie Komisji Europejskiej, DG SANCO, 2011 r.; Transgraniczny handel elektroniczny, Accenture na zlecenie Europejskiego Okrągłego Stołu Sprzedawców Detalicznych, 1/2012.

<sup>6</sup> Niniejszy plan działania dotyczy paczek jako dowolnych pozycji (innych niż artykuły spożywcze) zamówionych w internecie i dostarczanych konsumentom. Paczka zdefiniowana jest w najszerszym znaczeniu i obejmuje wszystkie pozycje o masie od 100 g do 30 kg.

konsumentom wysokiej jakości, dostępnych i przystępnych cenowo usług dostarczania paczek w ramach dostaw transgranicznych, z należyтым uwzględnieniem potrzeb MŚP i mniej rozwiniętych lub trudniej dostępnych regionów (w tym regionów najbardziej oddalonych<sup>7</sup>). W oparciu o postępy już poczynione od czasu przyjęcia zielonej księgi niniejszy plan działania ma na celu wytyczenie nowych kierunków i zorganizowanie przyszłych działań w ramach **trzech głównych celów**:

- większa przejrzystość i więcej informacji dla wszystkich podmiotów na wszystkich etapach łańcucha wartości w handlu elektronicznym;
- większa dostępność, lepsza jakość i większa przystępność cenowa rozwiązań w zakresie dostawy;
- ulepszenie procesu obsługi reklamacji oraz mechanizmów rozstrzygania sporów dla konsumentów.

Niniejszy plan działań przypisuje określone zadania i role różnym zainteresowanym podmiotom. Komisja będzie wspierać ten proces współpracy za pomocą specjalnych forów i warsztatów i będzie ściśle nadzorować postępy w tym obszarze. Po upływie 18 miesięcy Komisja dokona bilansu w celu oceny, czy konieczne są dodatkowe środki.

## **2) Niepełne ukształtowanie rynku transgranicznych dostaw paczek**

### ***Główne problemy napotymane przez konsumentów i sklepy internetowe***

Odpowiedzi w ramach konsultacji w sprawie zielonej księgi<sup>8</sup>, jak również ukierunkowane badania, analizy i warsztaty potwierdzają, że dostawy są kluczowym czynnikiem rozwoju handlu elektronicznego. Tymczasem oczekiwania i potrzeby konsumentów i sklepów internetowych nie zawsze są zaspokajane pod względem szybkości, jakości, niezawodności oraz kosztów dostawy.<sup>9</sup> Problemy z dostawą stanowią większość skarg konsumentów dotyczących transgranicznych transakcji internetowych, jakie wpływają do Sieci Europejskich Centrów Konsumentckich. Niedawne badanie przeprowadzone przez Copenhagen Economics potwierdziło, że problemy związane z dostawą w znacznym stopniu wpływają na to, czy osoby dokonujące zakupów internetowych finalizują je, czy też rezygnują z prób zakupu on-line<sup>10</sup>.

Główne stwierdzone problemy można podsumować następująco:

- Konsumentci często nie wiedzą, jakie mają możliwości pod względem dostawy, kiedy i w jaki sposób może być do nich dostarczona paczka oraz w jaki sposób mogą ją zwrócić, jeżeli sobie tego życzą. Skarżą się oni na długie terminy dostaw oraz brak informacji na temat etapów dostawy. Często uważają oni, że ceny w przypadku dostaw transgranicznych oraz dostaw na obszary wiejskie lub oddalone są zbyt wysokie. Skarżą się oni, że produkty są uszkodzone lub nie zostały w ogóle dostarczone, albo też że otrzymali oni niewłaściwe produkty. Często konsumenci nie znają również dostępnych mechanizmów reklamacji i rozwiązywania ewentualnych sporów w takich przypadkach.

<sup>7</sup> Znaczenie tej kwestii dla regionów najbardziej oddalonych zostało podkreślone w sprawozdaniu Solbesa, a w komunikacie Komisji z czerwca 2012 r. w sprawie regionów najbardziej oddalonych przypomniano o konieczności odpowiedniego uwzględnienia regionów najbardziej oddalonych we wszystkich stosownych wnioskach dotyczących jednolitego rynku cyfrowego.

<sup>8</sup> [Link to Summary report Green Paper consultation].

<sup>9</sup> Zob. na przykład „Konsumentckie badanie rynku dotyczące funkcjonowania handlu elektronicznego i internetowych technik marketingu i sprzedaży w handlu detalicznym towarów” (na zlecenie Komisji Europejskiej, DG SANCO), 2011 r.

<sup>10</sup> Copenhagen Economics, Badanie na temat aktualnej sytuacji zakresie rynków dostaw paczek w UE ze szczególnym uwzględnieniem handlu elektronicznego, 2013, badanie na zlecenie Komisji Europejskiej, s. 19.

- Sklepy internetowe<sup>11</sup>, zwłaszcza te mniejsze, nie mają wystarczających informacji na temat dostępnych im potencjalnie usług kurierskich oraz mają ograniczoną możliwość wyboru i dostępności rozwiązań w zakresie dostawy o wymaganej przystępności cenowej i jakości (np. w zakresie systemu identyfikacji i śledzenia przesyłek, elastycznych opcji w zakresie ostatniego etapu dostawy do odbiorcy).

Sklepy internetowe działają pod presją czasu. Rentowność ich działalności zależy od zdolności sektora usług kurierskich do realizacji dostaw po niskich cenach i w dogodny sposób. Dotyczy to w szczególności mniejszych podmiotów działających na rynku handlu elektronicznego. Ze względu na mniejsze ilości nie mają oni wystarczającej siły przetargowej, aby uzyskać znaczne rabaty od dostawców przesyłek, a tym samym oferowane im są mniej korzystne możliwości dostawy. Jednocześnie brakuje im zdolności do inwestowania we własną sieć dostaw. W otoczeniu, w którym istotną rolę odgrywają korzyści skali, nie są oni w stanie utrzymać konkurencyjności w stosunku do większych sklepów internetowych.

Dostawcy przesyłek muszą znaleźć odpowiednie sposoby reagowania na zmieniające się oczekiwania klientów, jednocześnie uwzględniając takie wyzwania jak wysokie koszty „pierwszego” i „ostatniego” etapu doręczania przesyłki lub zwolnienie z VAT w przypadku usług świadczonych przez pocztę państwową. Operacji dostaw transgranicznych dotyczą liczne dodatkowe wymogi regulacyjne i administracyjne, w tym przepisy celne<sup>12</sup>, oraz brak interoperacyjności między firmami kurierskimi (np. pod względem systemów identyfikacji i śledzenia przesyłek lub wspólnych systemów etykietowania).

### **Zmieniające się otoczenie regulacyjne**

Ramy regulacyjne dotyczące usług pocztowych są określone w **dyrektywie o usługach pocztowych**<sup>13</sup> i skupiają się głównie na doręczaniu listów i na utrzymaniu powszechnych usług pocztowych w państwach członkowskich. Liczne przepisy, w szczególności w zakresie wymogu usług powszechnych, dotyczą jednakże dostarczania paczek. W praktyce (tylko) 5-10 % transgranicznych dostaw paczek dokonuje się w ramach świadczenia usług powszechnych, ponieważ minimalne wymogi dyrektywy o usługach pocztowych obejmują jedynie usługi podstawowe lub tzw. usługi „przy okienku” (a zatem głównie usługi dostawy między konsumentami). Minimalny zakres obowiązku świadczenia usługi powszechnej określono w art. 3 wspomnianej dyrektywy, przy czym państwa członkowskie mogą rozszerzyć te wymagania. Ponadto przepisy ogólne dotyczące ochrony konsumentów lub gromadzenia danych statystycznych stosuje się również do usług dostarczania paczek, które wszyscy dostawcy – w tym operatorzy pocztowi – świadczą poza zakresem usługi powszechnej. Na początku 2014 r. Komisja Europejska opublikuje sprawozdanie z wdrożenia, w którym oceniona zostanie skuteczność i stosowność wspomnianej dyrektywy w kontekście szybko zmieniającego się otoczenia rynkowego.

Wkrótce, tj. od dnia 13 czerwca 2014 r., europejscy konsumenci będą mogli czerpać korzyści płynące z dyrektywy o prawach konsumenckich (dalej: CRD), dzięki której znacznie polepszą się informacje i przejrzystość w obszarze zakupów internetowych. Dotyczy to w szczególności wyeliminowania ukrytych opłat i przejrzystości cen w przypadku umów zawieranych na odległość i umów zawieranych

<sup>11</sup> W ramach niniejszego planu działania określenie „sklep internetowy” odnosi się do każdego sprzedawcy detalicznego, który sprzedaje przynajmniej część swojej oferty w internecie i w związku z tym potrzebuje usług kurierskich w celu przeprowadzenia takich transakcji.

<sup>12</sup> Przepisy celne są uwzględniane w kontekście przygotowywania przepisów wykonawczych do zmodernizowanego kodeksu celnego, przepisy dotyczące VAT w kontekście bieżącego przeglądu przepisów dotyczących VAT. Żaden z tych aspektów nie został w szczególny sposób uwzględniony w niniejszym planie działania, ponieważ nie wchodzi on w jego zakres.

<sup>13</sup> Dyrektywa 97/67/WE, zmieniona dyrektywami 2002/39/WE oraz 2008/6/WE, Dz.U. L 52 z 27.2.2008, s. 3.

poza lokalem przedsiębiorstwa; większych praw do uzyskania zwrotu pieniędzy (np. zwrotu kosztów dostawy w stosownych przypadkach) oraz jasnych wymogów informacyjnych dotyczących kosztów zwrotu zakupionych pozycji w przypadku wycofania się z umowy. Niedawno przyjęte instrumenty dotyczące **alternatywnego i internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów** (ADR i ODR) mają na celu dalszą poprawę mechanizmów rozstrzygnięcia sporów<sup>14</sup>.

**Aspekty ochrony środowiska i transportu** są ważne dla zrównoważonego rozwoju usług dostawy oraz dla zmniejszenia wysokich kosztów „pierwszego” i „ostatniego” etapu doręczania przesyłki<sup>15</sup>. Wszelkie działania proponowane w ramach niniejszego planu działania powinny być w pełni spójne z powiązаныmi inicjatywami, w szczególności w kontekście białej księgi dotyczącej transportu<sup>16</sup> z 2011 r. oraz wszelkich późniejszych inicjatyw (takich jak inicjatywa w zakresie elektronicznego transportu towarowego (e-Freight)), lub z działaniami w zakresie logistyki miejskiej, planowania zrównoważonej mobilności w mieście (SUMP), regulacjami w sprawie powietrza (hałas/jakość), jak również inicjatywami dotyczącymi procedur celnych.

W odniesieniu do **aspektów społecznych**, wymogi handlu elektronicznego w zakresie elastyczności, zdolności i złożoności mają poważne konsekwencje dla warunków zatrudnienia. Innowacje w firmach kurierskich i nowe modele biznesowe mogą wymagać zmian w zakresie warunków zatrudnienia i umiejętności zawodowych. Partnerzy społeczni odgrywają istotną rolę w zapewnieniu odpowiedzialnych warunków zatrudnienia, a na poziomie UE opracowywane są różne projekty i programy<sup>17</sup>, które będą również kontynuowane w ramach regularnego dialogu w obszarze europejskiego dialogu społecznego ds. usług pocztowych, wraz ze sprawozdawczością i upowszechnianiem najlepszych praktyk.

#### ***Konieczność podjęcia działań wykraczających poza ramy regulacyjne***

Istniejące ramy regulacyjne UE nie obejmują jednak wszystkich problemów przedstawionych powyżej. **Brak interoperacyjności** między dostawcami przesyłek jest w rzeczywistości w dużo mniejszym stopniu rezultatem fragmentaryzacji regulacyjnej niż tradycyjnych struktur operacyjnych. Tradycyjne (dotyczące przesyłek listowych) rynki pocztowe zawsze były zdominowane przez ruch krajowy, a procesy operacyjne, w tym systemy informatyczne, zostały zoptymalizowane w świetle warunków krajowych. W przeszłości przepływy transgraniczne dotyczyły głównie przesyłek listowych, a dyrektywa o usługach pocztowych przyczyniła się do zapewnienia, by jakość tych przepływów z upływem czasu znacznie się polepszyła. Natomiast transgraniczne przepływy paczek – zwłaszcza pomiędzy przedsiębiorstwami i konsumentami (B2C) – nie odgrywały żadnej znaczącej roli przed pojawieniem się handlu elektronicznego.

Rosnące zapotrzebowanie na wysokiej jakości i przystępne cenowo usługi w zakresie doręczania paczek między przedsiębiorstwami i konsumentami stanowi zatem nowe wyzwanie dla **tradycyjnych**

<sup>14</sup> Dyrektywa w sprawie alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich 2013/11/UE, Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 63; Rozporządzenie (UE) nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich, Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 51.

<sup>15</sup> W tym kontekście zob. również wspólne konkluzje dotyczące środowiska w ramach europejskiego dialogu społecznego ds. usług pocztowych, 4/4 2013.

<sup>16</sup> Biała księga „Plan utworzenia jednolitego europejskiego obszaru transportu – dążenie do osiągnięcia konkurencyjnego i zasobooszczędneho systemu transportu”.

<sup>17</sup> Zob. wspólne oświadczenia europejskich sektorowych partnerów społecznych (PostEurope oraz UNI Europa Post & Logistics) w sprawie rozwoju sektora pocztowego w Europie oraz ich bieżące prace nad dopasowaniem umiejętności i zatrudnienia w sektorze pocztowym, wspierane przez Komisję; komunikaty „Program na rzecz nowych umiejętności i zatrudnienia. Europejski wkład w pełne zatrudnienie” (COM(2010) 682 final) oraz „W kierunku odnowy gospodarczej sprzyjającej zatrudnieniu” (COM(2012) 173 final).

**operatorów pocztowych**, a jednocześnie jest jednym z najbardziej obiecujących rynków wzrostu w okresie ciągłego spadku liczby przesyłek listowych. Operatorzy ci są obecnie w trakcie reorientacji swoich procesów w kierunku wydajnych, możliwych do prześledzenia i przystępnych cenowo (transgranicznych) usług dostarczania paczek.

**Prywatni dostawcy paczek i przesyłek ekspresowych** także muszą przystosować się do szybkiego rozwoju handlu elektronicznego napędzanego przez przesyłki między przedsiębiorstwami a konsumentami, zarówno w kontekście krajowym, jak i transgranicznym. Operatorzy ci – którzy nadal dominują na rynku transgranicznych dostaw paczek – muszą w szczególności dostosować swoje operacje w zakresie dostaw pomiędzy przedsiębiorstwami (B2B) do potrzeb poszczególnych klientów, inwestując w infrastrukturę sortowania, sieci detaliczne i systemy zwrotu paczek.

W tym kontekście niniejszy plan działania ma na celu wspieranie (bieżących) ulepszeń w zakresie modeli biznesowych, a zatem również konkurencji między różnymi podmiotami na tym rynku usług, z korzyścią dla sklepów internetowych, odbiorców końcowych oraz dla całej gospodarki.

### **3) Dalsze działania: Plan działania na następne 18 miesięcy**

#### ***Proces inicjowany przez branżę***

Napędzany przez handel elektroniczny rynek transgranicznych dostaw paczek charakteryzuje się szybkim wzrostem i innowacjami, ale także przejawia pewne nieprawidłowości w funkcjonowaniu, na przykład w zakresie nierównego dostępu do informacji. Niniejszy plan działania ma na celu pogodzenie potencjału sił rynkowych w zakresie osiągnięcia efektywnych rozwiązań z potrzebą ochrony istotnych interesów publicznych – np. dostępu do korzyści płynących z handlu elektronicznego dla słabszych podmiotów, takich jak MŚP i mieszkańcy obszarów odległych lub wiejskich.

W następstwie określenia jasnych celów polityki publicznej w zielonej księdze z 2012 r. niedawno grupa operatorów pocztowych oraz Międzynarodowa Korporacja Pocztowa (IPC) podjęły się szeregu zobowiązań w niektórych obszarach objętych zieloną księgą (tj. w obszarach lepszego informowania sklepów internetowych, efektywnych rozwiązań w zakresie zwrotów, funkcji identyfikacji i śledzenia lżejszych paczek, ulepszonych systemów etykietowania oraz ulepszonych rozpatrywania reklamacji konsumenckich).

Komisja z zadowoleniem przyjmuje te zobowiązania, gdyż wydają się one torować drogę w kierunku rozwiązania wielu problemów poruszonych zarówno w zielonej księdze, jak i w niniejszym planie działania. Będzie ona uważnie monitorować i oceniać wdrażanie tych zobowiązań oraz zakres, w jakim mogą one skutecznie uwzględniać potrzeby i oczekiwania sklepów internetowych i ich klientów. Należy zauważyć, że o ile te zobowiązania są istotne, nie dotyczą one wszystkich wyzwań wymienionych w niniejszym planie działania, ani też nie wiążą one lub nie obejmują wszystkich podmiotów w branży usług doręczania paczek. W swojej końcowej ocenie Komisja zbada również, do jakiego stopnia rozwiązania wdrażane przez dowolny podmiot z branży dostawców zapewnią wystarczający stopień wzajemnych powiązań z innymi podmiotami na rynku (np. w drodze otwartych norm lub niedyskryminacyjnego dostępu), aby świadczyć sklepom internetowym efektywne usługi transgraniczne.

Oczywiste jest również, że niektóre z wyżej wymienionych celów nie mogą być osiągnięte przez operatorów dostawy, jeśli będą oni działać w pojedynkę. Działania uzupełniające (samoregulacyjne) wymagane będą od sklepów internetowych, jak również od państw członkowskich i ich organów regulacyjnych.

### **Wdrażanie, monitorowanie, dalsze działania**

Komisja będzie ściśle współpracować z wszystkimi zainteresowanymi podmiotami, aby zapewnić jak najszybsze i najbardziej efektywne wdrożenie poszczególnych zadań przedstawionych poniżej.

W okresie i w procesie wdrażania Komisja podejmie szereg działań wspierających. Biorąc pod uwagę, że potrzeby i oczekiwania sklepów internetowych i konsumentów mają kluczowe znaczenie dla niniejszego planu działania, Komisja będzie z nimi ściśle współpracować w celu zapewnienia, by wszelkie rozwiązania opracowane w ramach niniejszego planu działania były dla nich jak najbardziej stosowne. **Forum użytkowników usług pocztowych**, organizowane corocznie przez Komisję, będzie odgrywało szczególnie ważną rolę w tym kontekście.

W odniesieniu do działań inicjowanych przez przemysł Komisja będzie ułatwiać i monitorować postępy poprzez organizowanie **specjalnych warsztatów**. Będą one obejmować wszystkich potencjalnie zainteresowanych dostawców przesyłek, ekspertów w zakresie dostaw oraz przedstawicieli sklepów internetowych i konsumentów. Poprzez te warsztaty Komisja (i) zapewni, by w ten proces zaangażowane zostały wszystkie zainteresowane strony, (ii) będzie miała na celu osiągnięcie porozumienia co do rodzaju zadań, które mają być realizowane, oraz (iii) dokona podsumowania osiągniętych postępów.

W odniesieniu do tych działań, które obejmują państwa członkowskie, organy regulacyjne oraz organy ds. konkurencji, Komisja będzie organizować regularne dyskusje na posiedzeniach **Europejskiej Grupy Regulacji Rynku Usług Pocztowych, komitetu państw członkowskich** ustanowionego na mocy dyrektywy o usługach pocztowych oraz **grupy ekspertów** powołanej na mocy dyrektywy o handlu elektronicznym. Kontynuowane będą regularne spotkania i wymiana informacji na temat wymiaru społecznego i środowiskowego, w tym także na temat kwestii związanych z transportem w szerszym kontekście, z partnerami społecznymi, a w szczególności z Europejskim Komitetem Dialogu Społecznego w zakresie Usług Pocztowych.

Komisja będzie monitorować rozwój sytuacji w **okresie 18 miesięcy** od publikacji niniejszego planu działania. Jeżeli pewne działania nie zostaną do tego czasu w pełni zrealizowane lub jeżeli okażą się niewystarczająco skuteczne w świetle ustalonych celów, Komisja rozważy podjęcie stosownych działań naprawczych lub działań dodatkowych w celu zaradzenia nieprawidłowościom w funkcjonowaniu rynku.

Wszystkie działania zaproponowane przez Komisję w niniejszym dokumencie są spójne i zgodne z obowiązującymi wieloletnimi ramami finansowymi (2007-2013) oraz z nowymi wieloletnimi ramami finansowymi na lata 2014-2020. Wszystkie działania pozostają bez uszczerbku dla stosowania reguł konkurencji UE. Większość działań koncentruje się na relacji między przedsiębiorstwami i konsumentami (B2C), ale mogą one mieć także zastosowanie w kontekście relacji między przedsiębiorstwami (B2B).

### **Cel I: Większa przejrzystość i więcej informacji dla wszystkich podmiotów na wszystkich etapach łańcucha wartości w handlu elektronicznym**

Konsument jest „inicjatorem” zakupów przez internet, ale niekoniecznie musi być w stanie kontrolować dostawy zamówionych towarów. Wynika to z faktu, że dostawa jest oparta na umowie pomiędzy sklepem internetowym a dostawcą (dostawcami). Zapewnienie wystarczających, jasnych i

wyczerpujących informacji na temat zakresu i charakterystyki świadczonych usług pozwoli konsumentom przewyciężyć swoje obawy dotyczące dostawy. Pełne wdrożenie dyrektywy w sprawie praw konsumentów sprawi, że konsumenci będą znacznie lepiej poinformowani, szczególnie o cenach (np. w przypadku zwrotów). Tymczasem sklepom internetowym doradza się wykroczenie poza ustawowe wymogi dotyczące udostępniania informacji, jeżeli tego sobie życzą klienci.

Sklepy internetowe muszą odpowiadać oczekiwaniom konsumentów nie tylko w odniesieniu do informacji, ale również poprzez zapewnienie prostych, przystępnych cenowo i niezawodnych usług spedycyjnych. Szereg odpowiednich rozwiązań w zakresie dostawy jest już dostępnych na rynku, ale często nie wiedzą o nich sklepy internetowe, a zwłaszcza MŚP<sup>18</sup>. Sklepy internetowe potrzebują lepszych informacji na temat dostępnych usług doręczania przesyłek, alternatywnych dostawców, opcji konsolidacji i pośredników oraz na temat kluczowych wskaźników skuteczności działania (szybkości, charakterystyki zwrotów, taryf itp.).

Jednocześnie należy ulepszyć ogólne informacje o rynkach i usługach (transgranicznego) dostarczania paczek. Rynek dostarczania paczek jest obecnie nieprzejrzysty. Dane dotyczące paczek, w szczególności na temat ilości, taryf i końcowych płatności<sup>19</sup>, nie są dostępne dla organów regulacyjnych lub innych właściwych organów, ponieważ operatorzy pocztowi nie publikują ani nie dostarczają danych wykraczających poza zakres obowiązku świadczenia usługi powszechnej (dostarczania paczek). Jednakże szybki rozwój handlu elektronicznego wymaga większej przejrzystości (transgranicznych) przepływów paczek, tak aby ramy nadzoru mogły zostać dostosowane do potrzeb, w celu umożliwienia opracowania jasnych definicji rynku oraz kontrolowania, czy zapewnione są warunki uczciwej konkurencji.

Istniejące od dawna firmy kurierskie, jak również nowi uczestnicy rynku potrzebują przewidywalnego otoczenia regulacyjnego. Niedawne badania i sprawozdania<sup>20</sup> oraz komentarze do zielonej księgi potwierdziły, że wciąż istnieją pewne bariery wejścia na niektóre rynki przesyłek pocztowych. Alternatywni operatorzy pocztowi oraz sklepy internetowe argumentują, że istnieje możliwość poprawy w odniesieniu do stosowania dyrektywy o usługach pocztowych. Stosowanie przepisów krajowych wdrażających tę dyrektywę jest bardzo skoncentrowane na świadczeniu usług doręczania przesyłek listowych i zagwarantowania świadczenia usługi powszechnej. Krajowe organy regulacyjne, krajowe organy ds. konkurencji oraz Komisja będą musiały być w stanie zidentyfikować kwestie regulacyjne oraz zakłócenia konkurencji na rynkach dostarczania paczek oraz podjąć – w razie konieczności – działania naprawcze. Problemy w zakresie konkurencji mogą np. powstać w odniesieniu do sytuacji nadużywania pozycji rynkowej, takich jak stosowanie nielegalnych subsydiów skrośnych, bezzasadnie wysokie ceny (to znaczy niezgodnie z zasadami art. 14 ust. 3 lit. b) ppkt (iv) dyrektywy o usługach pocztowych), taryf drapieżnych odnośnie do (transgranicznego) dostarczania paczek lub nieuzasadniona odmowa dostępu do sieci dostaw lub ich kluczowych elementów (np. bazy danych adresowych).

Art. 22a dyrektywy o usługach pocztowych zobowiązuje państwa członkowskie do zapewnienia „udzielania przez operatorów świadczących usługi pocztowe wszelkich informacji, a w szczególności krajowym organom regulacyjnym, w tym informacji finansowych oraz informacji dotyczących świadczenia usługi powszechnej w celu zapewnienia zgodności z dyrektywą oraz do (...) jasno określonych celów statystycznych”. Jego stosowanie nie jest ograniczone do obowiązku w zakresie

<sup>18</sup> Zob. FTI, Badanie dotyczące doręczeń paczek zagranicznych, 2011.

<sup>19</sup> Dostawcy przesyłek, którzy wysyłają paczki do innego kraju, wynagradzają dostawcę z kraju przeznaczenia za przetworzenie i dostarczenie tej pozycji w przypadkach, gdy nie zapewniają oni zintegrowanej sieci dystrybucji. Do celów niniejszego dokumentu taki system wynagradzania nosi nazwę końcowych płatności (np. końcowe płatności stanowią podobne wynagrodzenie w przypadku doręczania listów; w ramach systemu UPU końcowe płatności za paczki nazywane są stawkami kraju docelowego).

<sup>20</sup> WIK, Rola organów regulacyjnych, 2011 r.; Badanie na temat głównych zmian w sektorze pocztowym, 2013 r.



usługi powszechnej, ale może on być także stosowany w celu udzielania informacji na temat innych przesyłek (paczek) pocztowych; nie jest on też ściśle ograniczony do wyznaczonych operatorów świadczących usługę powszechną. Odnośnie do ust. 3 państwa członkowskie zapewniają, by krajowe organy regulacyjne dostarczały Komisji na jej żądanie odpowiednie informacje niezbędne do realizacji przez Komisję jej zadań wynikających z dyrektywy. Na tej podstawie państwa członkowskie powinny wykorzystać w pełni posiadane możliwości, aby zapewnić przejrzystość w odniesieniu do wszystkich rynków dostarczania paczek. Komisja będzie wspierać państwa członkowskie w tworzeniu ram statystycznych, które obejmowałyby wszystkie istotne dane na temat paczek. Prace te będą przeprowadzane w ścisłej współpracy z Europejską Grupą Regulacji Rynku Usług Poczty (ERGP), która już zaczęła omawiać wspólną metodykę gromadzenia danych statystycznych, które byłyby stosowane przez wszystkie krajowe organy regulacyjne.

**Działanie 1: Lepsze informowanie konsumentów o cechach charakterystycznych i kosztach różnego rodzaju dostaw i rozwiązań w zakresie zwrotów oferowanych przez sklepy internetowe na swoich stronach**

*Sklepy internetowe powinny:*

- udostępniać łatwo zrozumiałe informacje na temat możliwości dostawy i zwrotu przesyłki. Informacje powinny obejmować wszystkie istotne cechy różnych możliwości dostawy (w szczególności w zakresie terminu dostawy, możliwości śledzenia przesyłki, różnych wariantów na ostatnim etapie dostawy, usług kurierskich i taryf dotyczących zwrotów) oraz odpowiadających im taryf. Cel ten można osiągnąć między innymi poprzez:
  - przyjęcie w ciągu najbliższych 18 miesięcy (dobrowolnego) kodeksu postępowania lub kodeksu dobrych praktyk opracowanego i stosowanego przez sklepy internetowe. Kodeks ten powinien dotyczyć kwestii zrozumiałości i prezentacji informacji dotyczących usług dostawy i usług zwrotu, przy jednoczesnym zagwarantowaniu, że uwzględniane są specyficzne potrzeby i ograniczenia mniejszych sklepów internetowych: chociaż mniejsze sklepy internetowe mogą uznać za trudne udostępnianie takich informacji, przedstawienie minimum kluczowych informacji wydaje się być w ich własnym interesie, jeżeli chcą pozyskać zaufanie (potencjalnych) klientów;
  - uwzględnienie odpowiednich wymogów w zakresie dostawy w trakcie projektowania i stosowania znaków zaufania w handlu elektronicznym;
  - uwzględnienie opcji dla konsumentów w zakresie przekazywania informacji zwrotnej sklepom internetowym o ich doświadczeniach związanych z dostawą.

*Komisja:*

- zorganizuje specjalne spotkania z przedstawicielami sklepów internetowych i konsumentów w celu wspierania prac w tym obszarze działania i oceny postępów.

**Działanie 2: Lepsze informowanie sklepów internetowych o dostępnych dla nich usługach dostawy**

Biorąc pod uwagę potencjalne synergie z istniejącymi strukturami i pokrewne inicjatywy, takie jak np. inicjatywa Komisji e-Freight<sup>21</sup>,

*Firmy kurierskie i sklepy internetowe powinny (razem):*

- opracować wspólną definicję podstawowych pojęć i cech usług dostawy, które opierają się raczej na potrzebach konsumenta niż na procesach logistycznych. Mogłoby to obejmować takie zagadnienia jak wymiary paczek (rozmiar, waga), termin dostawy (szybkość), lub oferowane dodatkowe usługi (np. w zakresie śledzenia, ubezpieczenia itp.), i pomóc sklepom internetowym i konsumentom w porównywaniu ofert i dokonywaniu świadomych wyborów;
- zapewnić lepszy dostęp do informacji dla sklepów internetowych na poziomie krajowym i transgranicznym; Informacje te powinny obejmować: rozwiązania w zakresie dostawy dostępne w państwach członkowskich UE pod względem terminów dostawy (szybkość), taryf, warunków zwrotu, ogólnych warunków dostępu do takich usług itp.). Powinno to obejmować usługi świadczone przez wszystkie zainteresowane podmioty, w tym alternatywne firmy kurierskie, konsolidatorów przesyłek, pośredników w przesyłaniu paczek, inni pośredników itp. Cel ten można osiągnąć m.in. poprzez:
  - porównywarki internetowe (wg cen lub cech usługi);
  - platformy (portale internetowe), zapewniające sklepom internetowym dostęp do publicznie dostępnych informacji, obejmujący minimalny zestaw danych i informacji, które określono powyżej.

Narzędzia prezentacji powinny być otwarte i dostępne dla wszystkich sklepów internetowych, a wszyscy dostawcy powinni mieć możliwość przedstawienia swoich usług za pomocą tego narzędzia na niedyskryminacyjnych zasadach dostępu. Narzędzia te powinny uwzględniać wymiar konsumencki.

Branżę zachęca się do uwzględnienia norm opracowanych w ramach inicjatywy e-Freight, ponieważ normy te stanowią podstawę opracowywania podobnych narzędzi internetowych, takich jak np. wyszukiwarka połączeń z wykorzystaniem różnych środków transportu towarów.

*Komisja:*

- zorganizuje specjalne spotkania i warsztaty w celu zgromadzenia wszystkich zainteresowanych stron, zwłaszcza prywatnych dostawców przesyłek; sprecyzuje oczekiwane rezultaty (wraz z terminem ich osiągnięcia) oraz oceni postępy prac;
- skoncentruje plan prac corocznego Forum Użytkowników Usług Pocztowych na ocenie poczynionych postępów.

**Działanie 3: Zwiększenie przejrzystości (transgranicznych) rynków dostaw, usług dostawy i norm jakości na podstawie dyrektywy o usługach pocztowych**

*Państwa członkowskie powinny:*

<sup>21</sup> Inicjatywa Komisji „e-Freight”; <http://ec.europa.eu/transport/media/consultations/doc/2013-01-17-efreight/background.pdf>, zob. również niedawną inicjatywę IPC, jak wspomniano powyżej (sekcja D).

- w oparciu o przygotowawcze prace metodyczne już prowadzone przez ERGP określić jasne ramy statystyczne, na podstawie art. 22a dyrektywy o usługach pocztowych, umożliwiając krajowym organom regulacyjnym gromadzenie odpowiednich danych rynkowych nt. krajowych i transgranicznych przepływów paczek od wszystkich operatorów świadczących usługi pocztowe na rynkach B2C i B2B w zakresie dostarczania paczek, w tym pośredników, konsolidatorów i operatorów alternatywnych. Gromadzone dane powinny obejmować co najmniej wolumen, taryfy, końcowe płatności, oferowane usługi, ogólne warunki dostępu do usług oraz poziomy norm jakości;
- podjąć kroki w celu zapewnienia, by użytkownicy i operatorzy świadczący usługi pocztowe otrzymywali regularnie przejrzyste i wystarczająco szczegółowe informacje dotyczące szczególnych cech usług powszechnych oferowanych przez podmioty świadczące usługę powszechną, zwłaszcza jeżeli chodzi o podstawowe usługi dostarczania paczek. Wyznaczeni operatorzy świadczący usługę powszechną powinni jaśniej przedstawiać różne rozwiązania w zakresie dostarczania paczek, które są objęte obowiązkiem świadczenia usługi powszechnej, jak również ich charakterystykę usług, w tym taryfy.

Krajowe organy regulacyjne powinny:

- corocznie publikować odpowiednie dane rynkowe dotyczące krajowych i transgranicznych przepływów paczek od wszystkich operatorów świadczących usługi pocztowe na rynkach B2C i B2B w zakresie dostarczania paczek, w tym pośredników, konsolidatorów i operatorów alternatywnych.

*Równocześnie Komisja:*

- rozpocznie badanie dotyczące wymogów i narzędzi mających na celu zwiększenie przejrzystości, np. poprzez stworzenie tabeli wyników odnośnie do realizacji dostaw;
- odniesie się do zmian i wyzwań w zakresie (transgranicznego) dostarczania paczek w kontekście sprawozdania z wdrażania dyrektywy o usługach pocztowych, które zostanie opublikowane w pierwszym kwartale 2014 r. Sprawozdanie to ma na celu rozpatrzenie ostatnich zmian na rynku w szerszym kontekście polityki UE w zakresie usług pocztowych oraz zmieniającego się charakteru sektora pocztowego. O ile niniejszy plan działania przewiduje niezbędne działania w zakresie dostarczania paczek z punktu widzenia handlu elektronicznego, sprawozdanie z wdrażania dyrektywy będzie uwzględniać ten wymiar przy ocenie ogólnej sytuacji i przyszłych wyzwań sektora pocztowego.
- dopilnuje, aby Europejska Grupa Regulacji Rynku Usług Pocztowych skoncentrowała się na transgranicznych dostawach paczek, w szczególności poprzez:
  - sprawozdania dotyczące jakości świadczenia usług i danych statystycznych;
  - przeprowadzenie przeglądu w celu ustalenia, czy istnieją nieprawidłowości w funkcjonowaniu rynków transgranicznego dostarczania paczek, które mogłyby wymagać dalszych działań.

**Cel II: Większa dostępność, lepsza jakość i większa przystępność cenowa rozwiązań w zakresie dostawy**

Sklepy internetowe, w szczególności MŚP i mikroprzedsiębiorstwa mające siedziby w bardziej oddalonych lub peryferyjnych regionach, mogą działać skutecznie tylko wtedy, gdy dostępne są dla nich przystępne cenowo i wydajne rozwiązania w zakresie dostawy.

Dostawcy przesyłek, izby handlowe i stowarzyszenia sklepów internetowych opracowują już dobre praktyki w celu wspierania MŚP zamierzających działać w internecie oraz w celu zwiększenia wygody konsumenta końcowego.

Jednakże w świetle stale zmieniających się potrzeb i oczekiwań zarówno sklepów internetowych, jak i klientów, niezbędne są nieustanne innowacje w obszarze procesów dostawy, produktów i usług. Zwiększona interoperacyjność między dostawcami ma zasadnicze znaczenie dla dalszego rozwoju rozwiązań w zakresie dostawy, które odpowiadałyby potrzebom sklepów internetowych i konsumentów pod względem jakości (skrócony termin dostawy, skuteczność, niezawodność), przystępności cenowej i dostępności<sup>22</sup>, a tym samym dla zapewnienia konsumentom wygody, wysokiej jakości ostatecznego dostarczenia towarów („ostatni etap dostawy”) i w pełni funkcjonujących procedur zwrotu.

Obecnie podejmowanych jest szereg inicjatyw na poziomie UE w celu zwiększenia interoperacyjności i wprowadzenia innowacyjnych rozwiązań w zakresie przepływu danych.<sup>23</sup> Przyjęto najlepsze praktyki i programy badań technologicznych, w ramach których operatorzy logistyczni i sklepy internetowe mogą wspólnie opracowywać projekty. Niedawno organizacje takie jak IPC rozpoczęły kolejne projekty w tej dziedzinie. Na transgraniczną wymianę handlową korzystnie wpłynęłyby otwarte interfejsy dla przepływu informacji, rozwiązania w zakresie identyfikacji i śledzenia przesyłek pomiędzy przewoźnikami, systemy znakowania, lepsze systemy awizowania nadchodzących przesyłek transgranicznych oraz lepsze lub uproszczone procedury zwrotów. Ponadto bardziej systematyczne agregowanie przesyłek od małych sklepów pozwoliłoby im otrzymać rabaty ilościowe.

W rezultacie uczciwa konkurencja w obrębie UE oraz ustanawianie norm umożliwiających zwiększenie powiązanych ze sobą przepływów handlowych w obrębie UE powinny mieć pozytywny wpływ na konkurencyjność UE na arenie międzynarodowej, zarówno w handlu elektronicznym, jak i na rynkach doręczeń przesyłek.

Zacieśnienie współpracy między krajowymi organami regulacyjnymi na poziomie ERGP zapewni lepsze egzekwowanie istniejących instrumentów regulacyjnych w kontekście transgranicznym.

#### **Działanie 4: Wspieranie zwiększonej interoperacyjności przy dostarczaniu paczek w celu wsparcia wydajnego handlu transgranicznego**

*Dostawcy przesyłek i sklepy internetowe powinny:*

- opracować rozwiązania łączące systemy informatyczne i otwarte interfejsy w celu umożliwienia wymiany danych między systemami informacyjnymi w otoczeniu składającym się z wielu operatorów; w szczególności powinny one rozwijać transgraniczne rozwiązania w zakresie identyfikacji i śledzenia przesyłek, etykietowania i związanych z tym procesów wymagających większej harmonizacji;
- opracować rozwiązania w zakresie bardziej skutecznych procedur zwrotów, które mogą również obejmować opcje współpracy i konsolidacji, w celu obniżenia kosztów na ostatnim

<sup>22</sup> Problemy z interoperacyjnością, takie jak istniejąca wielość norm w zakresie adresowania i etykietowania oraz niewystarczająca interoperacyjność systemów informacyjnych, zwiększają koszty dostawy, a co za tym idzie ceny płacone przez sklepy internetowe.

<sup>23</sup> Zob. w szczególności inicjatywy „DISCwise” i „e-Freight”; <http://ec.europa.eu/transport/media/consultations/doc/2013-01-17-efreight/background.pdf>; Komisja Europejska – Badanie dotyczące handlu elektronicznego, 2013 r.

etapie dostawy do odbiorcy.

Wszystkie przewidziane rozwiązania powinny być oparte na otwartych standardach i infrastrukturach oraz na niedyskryminacyjnym dostępie do nich. W szczególności zachęca się branżę do należytego uwzględnienia zmian związanych z inicjatywą e-Freight. Przystępne cenowo rozwiązania w zakresie identyfikacji i śledzenia przesyłki powinny być dostępne w szczególności w przypadku paczek poniżej 2 kg, które stanowią znaczną część dostaw w ramach handlu elektronicznego.

*Komisja:*

- będzie regularnie monitorować i nadzorować poczynione postępy;
- zleci Europejskiemu Komitetowi Normalizacyjnemu zgodnie z art. 20 dyrektywy o usługach pocztowych opracowanie, tam gdzie to możliwe, dobrowolnie stosowanych norm dotyczących szczególnych cech usług doręczania paczek, a mianowicie wspólnego systemu adresowania w UE.

### **Cel III: Ulepszenie procesu obsługi reklamacji oraz mechanizmów rozstrzygania sporów dla konsumentów**

Niemal 40 % konsumentów wskazuje, że problemy z dostawą powstrzymują ich przed robieniem zakupów w internecie<sup>24</sup>. Konsumenty obawiają się w szczególności, że nie będą mieli wystarczającej ochrony „w przypadku problemów z dostawą”, np. w przypadku niedostarczenia przesyłki, opóźnienia dostawy lub nieodpowiednich możliwości zwrotu.

Opierając się na nowych przepisach w zakresie ochrony konsumentów, o których mowa powyżej, zainteresowane strony powinny współpracować, aby zaoferować konsumentom przyjazne rozwiązania w zakresie obsługi reklamacji i rozstrzygania ewentualnych sporów. W tym obszarze IPC pracuje obecnie nad ulepszeniem obsługi reklamacji poprzez połączenie infolinii różnych operatorów oraz wspólne systemy obsługi klienta w zakresie (śledzenia) produktów. Należy jednak również określić inne bieżące projekty i dokładniej zbadać możliwości dalszego wykorzystania istniejących rozwiązań.

#### **Działanie 5: Zwiększenie ochrony konsumenta<sup>25</sup>**

*Dostawcy przesyłek, sklepy internetowe i stowarzyszenia konsumentów powinny (wspólnie):*

- zapewnić lepszą współpracę w zakresie obsługi reklamacji i systemów ochrony konsumentów.

*Państwa członkowskie powinny:*

- wspierać stosowanie alternatywnych mechanizmów rozstrzygania sporów w przypadku usług dostarczania paczek, ponieważ są one opracowywane w kontekście wdrażania dyrektywy w sprawie ADR w sporach konsumenckich.

*Komisja:*

<sup>24</sup> Eurobarometr, badanie specjalne 398 z 2013 r. w odniesieniu do 2012 r.; 47 % w 2010 r. (Cons Focus, 11/ 2010).

<sup>25</sup> Niniejszy plan działania nie obejmuje żadnych konkretnych działań dotyczących bezpieczeństwa produktów, które zostały już wcześniej określone w komunikacie Komisji „Dwadzieścia działań na rzecz bezpieczniejszych i zgodnych z obowiązującymi wymaganiami produktów dla Europy” z 13.2.2013 r., COM(2013) 76 final.

- położy nacisk na kwestie związane z dostawą (np. wymogi przejrzystości dotyczące informacji na temat kosztów dostawy lub warunków zwrotu przesyłki, odpowiedzialność dostawców) w kontekście przyszłych (planowanych na 2014 r.) wytycznych dotyczących wdrażania dyrektywy w sprawie praw konsumentów skierowanych do organów egzekwowania prawa w państwach członkowskich;
- zwróci się do Europejskiej Grupy Regulacji Rynku Usług Pocztowych (ERGP) o dokonanie analizy skarg konsumentów związanych z (transgranicznym) dostarczaniem paczek;
- zleci Europejskiemu Komitetowi Normalizacyjnemu zgodnie z art. 20 dyrektywy o usługach pocztowych opracowanie (dobrowolnych) narzędzi normalizacyjnych dotyczących szacowania skarg dotyczących uszkodzonych, opóźnionych lub utraconych paczek.

## ZAŁĄCZNIK: Przegląd działań

Podmioty:	Cel I: większa przejrzystość i więcej informacji	Cel II: większa dostępność, lepsza jakość i większa przystępność cenowa rozwiązań w zakresie dostawy	Cel III: ulepszenie procesu obsługi reklamacji oraz mechanizmów rozstrzygania sporów dla konsumentów
<b>Dostawcy przesyłek, wspólnie ze sklepami internetowymi</b>	Zapewnienie lepszego dostępu do informacji na temat rozwiązań w zakresie dostawy dla sklepów internetowych na poziomie krajowym i transgranicznym (nowe lub ulepszone narzędzia informacyjne; wspólne normy)	Opracowanie rozwiązań w celu poprawy interoperacyjności (wzajemnie powiązane systemy informacyjne; transgraniczne rozwiązania w zakresie identyfikacji i śledzenia przesyłek, etykietowania i związanych z tym procesów wymagających większej harmonizacji; efektywniejsze rozwiązania w zakresie zwrotów; transport na ostatnim etapie dostawy do odbiorcy)	Udoskonalenie mechanizmów rozstrzygania sporów i systemów ochrony konsumentów
<b>Sklepy internetowe</b>	Zapewnienie stosownych informacji dla konsumentów na stronach internetowych sklepów		
<b>Państwa członkowskie, organy regulacyjne</b>	<p>Lepsze informowanie o usługach dostarczania przesyłek i o rynkach przesyłek na poziomie krajowym</p> <p><i>Państwa członkowskie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- określenie, na podstawie bieżących prac ERGP, ram statystycznych dla gromadzenia odpowiednich danych rynkowych nt. krajowych i transgranicznych dostaw przesyłek przez wszystkich operatorów świadczących usługi pocztowe</li> <li>- określenie jasnych krajowych norm jakości usług w zakresie (transgranicznych) dostaw paczek objętych obowiązkiem w zakresie usługi powszechnej i zapewnienie niezależnego monitoringu;</li> </ul> <p><i>Krajowe organy regulacyjne:</i></p>		<p><i>Państwa członkowskie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wdrożenie i wspieranie stosowania wymogów informacyjnych dotyczących umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, wynikających z dyrektywy w sprawie praw konsumentów jeszcze przed faktycznym dniem wejścia w życie tych przepisów;</li> <li>- opracowanie, zgodnie z art. 19 dyrektywy o usługach pocztowych i dyrektywy w sprawie ADR (alternatywnych metod rozwiązywania sporów), mechanizmów dla wszystkich usług dostarczania przesyłek</li> </ul>

	coroczne publikowanie danych statystycznych i wyników oszacowań w zakresie norm określających jakość usług		
<b>Komisja Europejska</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- przeprowadzi badanie dotyczące przejrzystości w odniesieniu do rynków i usług dostarczania przesyłek;</li> <li>- opublikuje piąte sprawozdanie dotyczące wdrażania dyrektywy o usługach pocztowych, dokonując wyczerpującej analizy segmentu paczek,</li> <li>- zwróci się do Europejskiej Grupy Organów Regulacyjnych Usług Pocztowych (ERGP) o przedstawienie sprawozdania dotyczącego jakości usług i danych statystycznych w odniesieniu do paczek oraz o przeprowadzenie przeglądu rynków usług transgranicznej dostawy paczek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zleci europejskim organom normalizacyjnym opracowanie dobrowolnie stosowanych norm dotyczących wspólnych systemów adresowania</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- położy nacisk na kwestie związane z dostawą w kontekście wytycznych dotyczących wdrażania dyrektywy w sprawie praw konsumentów, które mają zostać opublikowane w 2014 r.</li> <li>- zwróci się do ERGP o dokonanie analizy skarg konsumenckich dotyczących dostaw transgranicznych;</li> <li>- zleci europejskim organom normalizacyjnym opracowanie dobrowolnie stosowanych norm dotyczących szacowania skarg</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>będzie regularnie monitorować i nadzorować poczynione postępy;</b></li> <li>- <b>będzie organizować specjalne spotkania i warsztaty w celu zaangażowania wszystkich zainteresowanych stron, precyzyjnego określenia oczekiwanych rezultatów (w tym terminu ich osiągnięcia) oraz dokonania oceny postępu prac;</b></li> <li>- <b>skoncentruje plan prac corocznego Forum Użytkowników Usług Pocztowych na ocenie poczynionych postępów;</b></li> <li>- <b>omówi zagadnienia istotne dla państw członkowskich w ramach komitetów ustanowionych na mocy dyrektywy o usługach pocztowych i dyrektywy o handlu elektronicznym;</b></li> <li>- <b>dopilnuje, aby w programach prac ERGP na lata 2014-2015 należycie uwzględniono zadania określone w niniejszym planie działania;</b></li> <li>- <b>opracuje sprawozdanie z poczynionych postępów w ciągu 18 miesięcy od daty przyjęcia niniejszego planu działania;</b></li> <li>- <b>określi dodatkowe środki (ustawodawcze i nieustawodawcze), jeżeli wdrożenie i oddziaływanie niniejszego planu działania pozostaną poniżej oczekiwań.</b></li> </ul>		