



EURÓPSKA
KOMISIA

V Bruseli 16. 12. 2013
COM(2013) 886 final

OZNÁMENIE KOMISIE

**Plán dobudovania jednotného trhu s dodávaním balíkov
Budovanie dôvery v služby dodávania zásielok a podpora online predaja**

1. Rozvoj elektronického obchodu zlepšením služieb dodávania zásielok

Elektronický obchod je jednou z hlavných hybných síl zvyšovania prosperity a konkurencieschopnosti Európy a má značný potenciál prispievať k hospodárskemu rastu a zamestnanosti. Očakáva sa, že elektronický obchod v rámci EÚ dosiahne v rokoch 2013 až 2016 ročnú mieru rastu viac ako 10 %.

Úroveň elektronického obchodu sa v jednotlivých členských štátoch EÚ výrazne líši. Zatiaľ čo v Spojenom kráľovstve využilo možnosť nákupu online 82 % používateľov internetu, v Rumunsku tak urobilo iba 11 % z nich. Cezhraničný elektronický obchod v EÚ rastie pomalšie ako elektronický obchod v rámci domácich trhov: 54 % používateľov internetu v EÚ uskutočnilo v roku 2012 nákup online od predajcov prevádzkujúcich elektronický obchod zo svojej vlastnej krajiny, pričom iba 14 % používateľov nakupovalo online od cezhraničného predajcu prevádzkujúceho elektronický obchod¹. Podobná situácia existuje aj v súvislosti s podnikmi – 14 % všetkých podnikov uskutočnilo elektronický predaj v rámci svojej vlastnej krajiny a len 6 % podnikov do iných krajín EÚ².

V oznámení Európskej komisie o elektronickom obchode a v rámci ďalších iniciatív EÚ³ bolo fyzické dodanie⁴ tovaru objednaného online identifikované ako jeden z kľúčových prvkov rastu elektronického obchodu. Služby dodávania zásielok ponúkané maloobchodnými predajcami prevádzkujúcimi elektronický obchod sú jedným zo základných faktorov, ktoré ovplyvňujú rozhodnutie spotrebiteľa u nich nakupovať. Dodanie a vrátenie výrobkov patria v súčasnosti medzi hlavné obavy kupujúcich aj maloobchodných predajcov pri elektronickom obchodovaní v EÚ⁵. V zelenej knihe Komisie z 29. novembra 2012 s názvom „Integrovaný trh s doručovaním balíkov s cieľom oživiť elektronický obchod v EÚ“ boli stanovené hlavné otázky, ktoré je potrebné riešiť. Mimoriadny dôraz sa v nej kládol na cezhraničné dodávanie balíkov⁶, potreby malých a stredných podnikov (ďalej len „MSP“), ako aj na menej rozvinuté a horšie prístupné regióny, pričom sa argumentovalo, že elektronický obchod musí byť dostupný pre všetkých občanov a všetky podniky bez ohľadu na ich veľkosť a sídlo.

Po prijatí zelenej knihy vznikol široký konsenzus všetkých dotknutých strán, pokiaľ ide o zistené problémy, ako aj o naliehavú potrebu ich riešiť. Prevádzkovatelia služieb dodávania zásielok, predajcovia prevádzkujúci elektronický obchod a organizácie spotrebiteľov sa zapojili do

¹ Eurostat [isoc_ec_ibuy] – 2012.

² Eurostat [isoc_ec_eseln2] – 2011, aktualizované v decembri 2013.

³ Oznámenie o elektronickom obchode, COM(2011) 942 final; uznesenie (P7_TA(2010)0320) z 21. septembra 2010 o dobudovaní vnútorného trhu v oblasti elektronického obchodu; Rada EÚ, závery o jednotnom digitálnom trhu a správe jednotného trhu, 31. máj 2012; stanovisko EHSV INT č. 674 z marca 2013 k zelenej knihe; uznesenie [P7_TA-PROV(2012)0468] z 11. decembra 2012 o dokončení jednotného digitálneho trhu [2012/2030(INI)].

⁴ Táto iniciatíva sa preto nevzťahuje na elektronické „dodávanie“ (napr. elektronické lístky, elektronické knihy).

⁵ Štúdiá spotrebiteľského trhu o fungovaní elektronického obchodu a metódach internetového marketingu a predaja pri maloobchodnom predaji tovaru, štúdiá v mene Európskej komisie (EK), GR SANCO, 2011; Európsky cezhraničný elektronický obchod, vypracované spoločnosťou Accenture pre Európsky okrúhly stôl pre maloobchod, január 2012.

⁶ V tomto pláne sa za balíky považujú akékoľvek zásielky (s výnimkou potravín) objednané online a dodané spotrebiteľovi. Balík je vymedzený v najširšom zmysle a zahŕňa všetky zásielky s hmotnosťou od 100 g do 30 kg.

konštruktívnych diskusií v rámci rôznych špecializovaných konferencií a iných fór. Mnohí prevádzkovatelia začali vyvíjať riešenia, ktoré by mohli lepšie zodpovedať očakávaniam ich zákazníkov.

Prostredníctvom tohto plánu chce Komisia zabezpečiť, aby sa konkrétne zlepšenia dosiahli čo najskôr. Aby sa predajcom prevádzkujúcim elektronický obchod a spotrebiteľom mohli poskytnúť vysoko kvalitné, prístupné a cenovo prijateľné služby cezhraničného dodávania balíkov, je potrebné prijať opatrenia, pričom treba náležite zohľadniť potreby MSP a menej rozvinutých alebo horšie prístupných regiónov (vrátane najvzdialenejších regiónov⁷). Nadväzujúc na pokrok, ktorý sa už od prijatia zelenej knihy dosiahol, je cieľom tohto plánu usmerniť a organizovať ďalší postup v rámci **troch hlavných cieľov**:

- Zvýšiť transparentnosť a informovanosť pre všetky subjekty v hodnotovom reťazci elektronického obchodu
- Zlepšiť dostupnosť, kvalitu a cenovú prijateľnosť riešení v oblasti dodávania zásielok
- Zlepšiť mechanizmy vybavovania sťažností a nápravy pre spotrebiteľov

Plán prideluje rozličným zainteresovaným stranám konkrétne úlohy a funkcie. Komisia bude uľahčovať tento proces spolupráce prostredníctvom špecializovaných fór a seminárov a súčasne bude pozorne monitorovať pokrok. Po 18 mesiacoch zhodnotí situáciu s cieľom posúdiť, či sú potrebné ďalšie opatrenia.

2. Nedokončený trh s cezhraničným dodávaním balíkov

Hlavné problémy, s ktorými sa spotrebiteľia a predajcovia prevádzkujúci elektronický obchod stretávajú

Reakcie na konzultáciu otvorenú zelenou knihou⁸, ako aj osobitné prieskumy, štúdie a semináre potvrdzujú, že dodávanie zásielok je kľúčovým faktorom celkového rozvoja elektronického obchodu. Očakávania a potreby spotrebiteľov a predajcov prevádzkujúcich elektronický obchod však nie sú vždy uspokojené, pokiaľ ide o rýchlosť, kvalitu, spoľahlivosť dodania alebo náklady na dodanie.⁹ Problémy s dodávaním zásielok tvoria hlavný podiel sťažností spotrebiteľov týkajúcich sa cezhraničných online transakcií, ktoré dostáva sieť európskych spotrebiteľských centier. Nedávna štúdia vypracovaná spoločnosťou Copenhagen Economics potvrdila, že problémy súvisiace

⁷ Dôležitosť tejto otázky pre najvzdialenejšie regióny sa zdôrazňuje v Solbesovej správe a v oznámení Komisie z júna 2012 o najvzdialenejších regiónoch sa pripomína nutnosť zohľadniť dimenziu najvzdialenejších regiónov vo všetkých návrhoch spojených s jednotným digitálnym trhom, ak je to relevantné.

⁸ [odkaz na súhrnnú správu o konzultácii otvorenej zelenou knihou].

⁹ Pozri napríklad „Štúdiu spotrebiteľského trhu o fungovaní elektronického obchodu a metódach internetového marketingu a predaja pri maloobchodnom predaji tovaru“ z roku 2011 (v mene EK, GR SANCO).

s dodávaním zásielok do veľkej miery ovplyvňujú to, či kupujúci v elektronickom obchode svoje online nákupy dokončia alebo rezignujú¹⁰.

Hlavné zistené problémy je možné zhrnúť takto:

- Spotrebitelia často nevedia, aké možnosti dodania majú k dispozícii, kedy a ako im balík môže byť dodaný a akým spôsobom ho môžu prípadne vrátiť. Sťažujú sa na dlhé lehoty dodania a nedostatok informácií o procese dodávania zásielok. Ceny za cezhraničné dodávanie a dodávanie do vidieckych alebo odľahlých oblastí sa im často zdajú neprímerané. Sťažujú sa na to, že výrobky sú poškodené alebo nie sú dodané vôbec a že im boli dodané nesprávne výrobky. Ak nastanú problémy, často nevedia ani o dostupných mechanizmoch podávania sťažností a nápravy.
- Predajcovia prevádzkujúci elektronický obchod¹¹, najmä tí menší, nemajú dostatok informácií o službách dodávania zásielok, ktoré sú pre nich potenciálne dostupné, a majú len obmedzený výber dostupných služieb dodávania zásielok v požadovanej kvalite a za prijateľnú cenu (napr. funkcie sledovania pohybu zásielok, flexibilné možnosti dodania na poslednom úseku).

Predajcovia prevádzkujúci elektronický obchod sú pod časovým tlakom. Životaschopnosť ich podnikania závisí od schopnosti odvetvia dodávania dodávať zásielky za nízku cenu a pohodlným spôsobom. To sa týka predovšetkým menších aktérov na trhu elektronického obchodu. Vzhľadom na menšie objemy nemajú dostatočnú vyjednávaciu silu na to, aby od prevádzkovateľov služieb dodávania zásielok získali výrazné zľavy, a preto sa musia uspokojiť s menej výhodnými možnosťami dodania. Zároveň nemajú kapacitu, aby investovali do vlastnej siete dodávania zásielok. V prostredí, ktoré sa vyznačuje úsporami z rozsahu, nedokážu konkurovať väčším predajcom prevádzkujúcim elektronický obchod.

Prevádzkovatelia služieb dodávania zásielok musia nájsť vhodné odpovede na meniace sa očakávania svojich zákazníkov v oblasti dodávania, pričom musia vziať do úvahy výzvy, akými sú vysoké náklady spojené s prvým a posledným úsekom alebo oslobodenie verejných poštových služieb od DPH. Na cezhraničné činnosti dodávania zásielok nepriaznivo vplyva vysoký počet dodatočných regulačných a administratívnych požiadaviek vrátane cieľ¹² a nedostatočná interoperabilita medzi spoločnosťami poskytujúcimi služby dodávania zásielok (napr. pokiaľ ide o sledovanie pohybu zásielok alebo spoločné systémy označovania).

Meniace sa regulačné prostredie

¹⁰ Spoločnosť Copenhagen Economics (CE), *A study on the state of play of EU parcel markets with particular emphasis on e-commerce*, (Štúdiá o aktuálnom stave trhov EÚ s balíkmi s osobitným dôrazom na elektronický obchod), 2013, štúdiá v mene EK, s. 19.

¹¹ V tomto pláne sa pojem „predajca prevádzkujúci elektronický obchod“ (*e-retailer*) vzťahuje na každého maloobchodného predajcu, ktorý predáva aspoň časť svojej ponuky online a ktorý potrebuje na uskutočňovanie takýchto transakcií služby dodávania zásielok.

¹² Otázka cieľ je súčasťou prípravy vykonávacích pravidiel k modernizovanému Colnému kódexu, otázka DPH sa rieši v rámci aktuálnej revízie DPH. Tento plán sa osobitne nezaobrá žiadnym z týchto aspektov, keďže sú mimo jeho pôsobnosti.

Regulačný rámec pre poštové služby stanovený v **smernici o poštových službách**¹³ je zameraný predovšetkým na listové zásielky a na zachovanie univerzálnej poštovej služby v členských štátoch. Niekoľko ustanovení, najmä v rámci rozsahu požiadaviek univerzálnej služby, sa napriek tomu dodávania balíkov týka. V praxi (iba) 5 – 10 % tokov cezhraničného dodávania balíkov spadá pod ustanovenia o univerzálnej službe, pretože minimálne požiadavky smernice o poštových službách sa vzťahujú len na základné balíkové služby alebo balíkové služby „pri priehradke“ (*Over the Counter*) [teda najmä medzi spotrebiteľmi (*consumer-to-consumer, C2C*)]. Minimálne povinnosti univerzálnej služby sú opísané v článku 3 uvedenej smernice, členské štáty však môžu rámec týchto požiadaviek prekročiť. Všeobecné ustanovenia o ochrane spotrebiteľa alebo o zbere štatistických údajov sa navyše vzťahujú aj na služby dodávania balíkov, ktoré nad rámec univerzálnej služby poskytujú všetci prevádzkovatelia služieb dodávania zásielok (vrátane prevádzkovateľov poštových služieb). Začiatkom roka 2014 zverejní Európska komisia správu o vykonávaní, v ktorej posúdi účinnosť a relevantnosť smernice o poštových službách v kontexte rýchlo sa meniaceho trhového prostredia.

Pre európskych spotrebiteľov bude od 13. júna 2014 ďalším prínosom vykonávanie **smernice o právach spotrebiteľov** (*Consumer Rights Directive, CRD*), ktorou sa výrazne posilní informovanosť a transparentnosť v oblasti online nakupovania. To zahŕňa najmä odstránenie skrytých poplatkov a cenovú transparentnosť v prípade zmlúv uzavretých na diaľku a mimo prevádzkových priestorov, lepšie práva na vrátenie peňazí (napríklad prípadné preplatenie nákladov na dodanie) a požiadavky jasných informácií týkajúcich sa nákladov na vrátenie kúpeného tovaru v prípade odstúpenia od zmluvy. Pomocou nedávno prijatých nástrojov týkajúcich sa **alternatívneho riešenia sporov a riešenia sporov online** sa budú mechanizmy riešenia sporov ďalej zlepšovať.¹⁴

Aspekty životného prostredia a dopravy sú dôležité s ohľadom na udržateľný rozvoj služieb dodávania a na zníženie vysokých nákladov na služby na prvom a poslednom úseku.¹⁵ Všetky opatrenia navrhované v rámci tohto plánu by mali byť plne v súlade so súvisiacimi iniciatívami, najmä v kontexte bielej knihy o doprave z roku 2011¹⁶, a so všetkými následnými iniciatívami (ako napr. s iniciatívou o elektronickej nákladnej doprave) alebo s opatreniami mestskej logistiky, plánovaním udržateľnej mestskej mobility, reguláciou v oblasti ovzdušia (hluk/kvalita), ako aj s iniciatívami týkajúcimi sa colných režimov.

Pokiaľ ide o **sociálne aspekty**, požiadavky elektronického obchodu z hľadiska flexibility, kapacity a zložitosti majú významný dosah na podmienky zamestnávania. Inovácie v spoločnostiach poskytujúcich služby dodávania zásielok a nové obchodné modely by si mohli vyžadovať zmeny, pokiaľ ide o pracovné miesta a pracovné zručnosti. Sociálni partneri zohrávajú dôležitú úlohu pri zabezpečovaní zodpovedných podmienok zamestnávania. Na úrovni EÚ sa rozvíjajú rozličné projekty

¹³ Smernica 97/67/ES, zmenená smernicami 2002/39/ES a 2008/6/ES, Ú. v. EÚ L 52, 27.2.2008, s. 3.

¹⁴ Smernica 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 63; nariadenie (EÚ) č. 524/2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013, s. 51.

¹⁵ V tejto súvislosti pozri aj spoločné závery Výboru pre európsky sociálny dialóg v oblasti poštových služieb týkajúce sa životného prostredia, 4. apríla 2013.

¹⁶ Biela kniha „Plán jednotného európskeho dopravného priestoru – Vytvorenie konkurencieschopného dopravného systému efektívne využívajúceho zdroje“.

a programy¹⁷, ktoré budú pokračovať aj ako súčasť pravidelného dialógu v rámci Výboru pre európsky sociálny dialóg v oblasti poštových služieb a budú prebiehať paralelne s podávaním správ o najlepších postupoch a ich podporou.

Potreba prijať opatrenia presahujúce regulačný rámec

Platný regulačný rámec EÚ však nepokrýva celý súbor uvedených problémov. **Nedostatočná interoperabilita** medzi prevádzkovateľmi služieb dodávania je v skutočnosti vo výrazne menšej miere dôsledkom regulačnej fragmentácie ako dôsledkom tradičných prevádzkových štruktúr. Na tradičných trhoch s (listovými) poštovými službami vždy prevládala vnútroštátna prevádzka a prevádzkové postupy (vrátane informačných systémov) boli optimalizované s ohľadom na vnútroštátne podmienky. V minulosti sa cezhraničné toky týkali najmä listových zásielok, pričom aj pomocou smernice o poštových službách sa zabezpečilo, že sa kvalita týchto tokov postupne výrazne zvýšila. Cezhraničné toky balíkov – najmä medzi podnikmi a koncovými spotrebiteľmi (*business-to-consumer*, B2C) – naopak nezohrávali pred nástupom elektronického obchodu významnú úlohu.

Rastúci dopyt po poskytovaní vysoko kvalitných a cenovo prijateľných cezhraničných služieb dodávania balíkov medzi podnikmi a koncovými spotrebiteľmi preto pre **tradičných prevádzkovateľov poštových služieb** predstavuje novú výzvu a zároveň je jedným z najslubnejších rastových trhov v časech neustále klesajúcich objemov listových zásielok. Títo prevádzkovatelia sa v súčasnosti zameriavajú na preorientovanie svojich procesov smerom k efektívnym, sledovateľným a pritom cenovo stále prijateľným (cezhraničným) službám dodávania balíkov.

Súkromní prevádzkovatelia služieb dodávania balíkov a expresných služieb dodávania zásielok sa musia takisto prispôbiť rýchlemu nárastu zásielok medzi podnikmi a koncovými spotrebiteľmi stimulovanému elektronickým obchodom, a to na vnútroštátnej aj cezhraničnej úrovni. Títo prevádzkovatelia, ktorí ešte stále dominujú na trhoch s cezhraničným dodávaním balíkov, musia predovšetkým prispôbiť svoje činnosti zamerané na zásielky medzi podnikmi (*business-to-business*, B2B) potrebám individuálnych zákazníkov, a to prostredníctvom investovania do triediacej kapacity, maloobchodných sietí a systémov vracania balíkov.

V tejto súvislosti je cieľom tohto plánu podporovať (prebiehajúce) zlepšovanie oboch podnikateľských modelov, a teda aj hospodársku súťaž rôznych aktérov na trhu so službami dodávania zásielok, v prospech predajcov prevádzkujúcich elektronický obchod, koncových zákazníkov a hospodárstva ako celku.

3. Ďalší postup: plán opatrení na nasledujúcich 18 mesiacov

¹⁷ Pozri spoločné vyhlásenia európskych odvetvových sociálnych partnerov (PostEurope a UNI Europa Post & Logistics) o vývoji odvetvia poštových služieb v Európe a ich neustálom úsilí o zosúladenie zručností a pracovných miest v európskom odvetví poštových služieb, ktoré získali podporu Komisie; oznámenia „Program pre nové zručnosti a nové pracovné miesta: Európsky príspevok k plnej zamestnanosti“ [KOM(2010) 682 v konečnom znení] a „Smerom k oživeniu hospodárstva spravidzanému tvorbou veľkého počtu pracovných miest“ [COM(2012) 173 final].

Postup pod vedením odvetvia

Trh s cezhraničným dodávaním balíkov stimulovaný elektronickým obchodom sa vyznačuje rýchlym rastom a inováciami, avšak vykazuje aj znaky určitých zlyhaní trhu, napríklad pokiaľ ide o informačné asymetrie. Cieľom tohto plánu je zosúladiť potenciál trhových síl zameraných na dosahovanie efektívnych riešení s potrebou chrániť kľúčové verejné záujmy – napr. prístup k výhodám elektronického obchodu pre menej silných aktérov, akými sú MSP a obyvatelia odľahlých alebo vidieckych oblastí.

Po stanovení jasných cieľov verejnej politiky v zelenej knihe z roku 2012 skupina prevádzkovateľov poštových služieb a Medzinárodné poštové združenie (*International Post Corporation*, ďalej len „IPC“) nedávno prijali súbor záväzkov v niektorých oblastiach obsiahnutých v zelenej knihe (t. j. lepšia informovanosť predajcov prevádzkujúcich elektronický obchod, efektívne riešenia v oblasti vracania zásielok, funkcie sledovania pohybu zásielok pre balíky s nižšou hmotnosťou, zlepšené systémy označovania a lepšie prepojené vybavovanie sťažností spotrebiteľov).

Komisia víta tieto záväzky, keďže sa zdá, že vytvárajú predpoklady pre riešenie mnohých otázok, ktoré sú nastolené tak v zelenej knihe, ako aj v tomto pláne. Komisia bude pozorne monitorovať a posudzovať vykonávanie týchto záväzkov a mieru, do akej budú účinne reagovať na potreby a očakávania predajcov prevádzkujúcich elektronický obchod a ich zákazníkov. Je potrebné poznamenať, že hoci sú tieto záväzky relevantné, neriešia všetky problémy uvedené v tomto pláne a takisto nezaväzujú ani nezahŕňajú všetkých prevádzkovateľov v odvetví dodávania balíkov. S cieľom poskytnúť predajcom prevádzkujúcim elektronický obchod účinné cezhraničné služby dodávania zásielok Komisia vo svojom záverečnom posúdení tiež preskúma, do akej miery zabezpečujú riešenia realizované ktorýmkoľvek segmentom odvetvia služieb dodávania zásielok dostatočný stupeň vzájomnej prepojitelnosti s inými prevádzkovateľmi na trhu (napr. prostredníctvom otvorených noriem a/alebo nediskriminačného prístupu).

Je tiež zrejmé, že niektoré z uvedených cieľov nemôžu prevádzkovatelia služieb dodávania zásielok dosiahnuť sami. Doplnkové (samoregulačné) opatrenia budú potrebné zo strany predajcov prevádzkujúcich elektronický obchod, ako aj zo strany členských štátov a ich regulačných orgánov.

Vykonávanie, monitorovanie a nadväzujúce kroky

Komisia bude úzko spolupracovať so všetkými týmito zainteresovanými stranami s cieľom zabezpečiť, aby sa rozličné ďalej uvedené pracovné línie implementovali čo najrýchlejšie a najúčinnnejšie.

Počas obdobia a procesu vykonávania Komisia prijme viacero zjednodušujúcich opatrení. Vzhľadom na to, že potreby a očakávania predajcov prevádzkujúcich elektronický obchod a spotrebiteľov sú pre tento plán zásadné, Komisia s nimi bude úzko spolupracovať s cieľom zabezpečiť, aby všetky riešenia vypracované v kontexte tohto plánu boli pre nich čo najrelevantnejšie. **Fórum pre používateľov poštových služieb** organizované každoročne Komisiou bude v tejto súvislosti zohrávať mimoriadne dôležitú úlohu.

Pokiaľ ide o opatrenia iniciované odvetvím, Komisia bude podporovať a monitorovať ich pokrok prostredníctvom organizovania **špecializovaných seminárov**. Do nich budú zapojení všetci potenciálne dotknutí a zainteresovaní prevádzkovatelia služieb dodávania, odborníci v oblasti

činností dodávania zásielok a zástupcovia predajcov prevádzkujúcich elektronický obchod a spotrebiteľov. Prostredníctvom týchto seminárov Komisia i) zabezpečí, aby sa do tohto procesu zapojili všetky relevantné zainteresované strany, ii) bude hľadať konsenzus v súvislosti s presným charakterom úloh, ktoré sa majú splniť, a iii) vyhodnotí dosiahnutý pokrok.

Pokiaľ ide o opatrenia, ktoré sa týkajú členských štátov, regulačných orgánov a orgánov hospodárskej súťaže, Komisia bude organizovať pravidelné diskusie na zasadnutiach **Európskej skupiny regulačných orgánov pre poštové služby**, **výboru členských štátov** zriadeného podľa smernice o poštových službách a na zasadnutiach **skupiny odborníkov** vytvorenej podľa smernice o elektronickom obchode. Pravidelné stretnutia a výmeny informácií o sociálnych a environmentálnych hľadiskách, ako aj o otázkach súvisiacich s dopravou v širšom kontexte budú pokračovať so sociálnymi partnermi a najmä s **Výborom pre európsky sociálny dialóg v oblasti poštových služieb**.

Komisia bude monitorovať vývoj počas **obdobia 18 mesiacov** od zverejnenia tohto plánu. Ak určité opatrenia dovedy nebudú v plnej miere vykonané alebo ak sa neosvedčia ako dostatočne účinné s ohľadom na stanovené ciele, Komisia zváži prijatie vhodných nápravných alebo dodatočných opatrení na nápravu zlyhaní trhu.

Všetky opatrenia navrhované Komisiou v tomto dokumente sú v súlade so súčasným viacročným finančným rámcom (VFR) (2007 – 2013) a s novým viacročným finančným rámcom 2014 – 2020 a s obomi rámcami sú aj zlučiteľné. Uplatňovanie pravidiel EÚ v oblasti hospodárskej súťaže nie je dotknuté žiadnym z opatrení. Zatiaľ čo väčšina opatrení je zameraná na aspekty B2C, niektoré môžu byť uplatniteľné aj v kontexte B2B.

Cieľ I: Zvýšiť transparentnosť, informovanosť a zlepšiť výmenu informácií pre všetky subjekty v hodnotovom reťazci elektronického obchodu

Spotrebiteľ je „iniciátorom“ každého online nákupu, pričom však nemusí v pozícii, ktorá by mu umožňovala kontrolovať dodanie objednaného tovaru. Je to spôsobené tým, že dodanie sa uskutočňuje na základe zmluvy medzi predajcom prevádzkujúcim elektronický obchod a prevádzkovateľom(-mi) služieb dodávania zásielok. Poskytnutie dostatočných, jasných a komplexných informácií spotrebiteľom o rozsahu a charaktere poskytovaných služieb pomôže prekonať ich obavy v súvislosti s dodaním. Úplné vykonanie smernice o právach spotrebiteľov zaručí, že spotrebiteľia budú omnoho lepšie informovaní predovšetkým o cenách (napr. za vrátenie tovaru). Predajcom prevádzkujúcim elektronický obchod sa však odporúča prekročiť rámec zákonných požiadaviek na informácie v prípadoch, keď si to zákazníci želajú.

Predajcovia prevádzkujúci elektronický obchod musia reagovať na očakávania spotrebiteľov, nielen pokiaľ ide o informácie, ale aj ponukou jednoduchých, cenovo prijateľných a spoľahlivých zásielkových služieb. Na trhu je už k dispozícii niekoľko vhodných riešení dodávania, predajcovia

prevádzkujúci elektronický obchod, a najmä MSP, ich však často nepoznajú.¹⁸ Predajcovia prevádzkujúci elektronický obchod potrebujú lepšie informácie o dostupných službách dodávania zásielok, alternatívnych prevádzkovateľoch služieb dodávania zásielok, možnostiach konsolidácie a sprostredkovateľoch, ako aj o kľúčových ukazovateľoch výkonnosti (pokiaľ ide o rýchlosť, možnosti vracania zásielok, úrovne sadzieb atď.).

Zároveň je potrebné zlepšiť celkové informácie o trhoch a službách (cezhraničného) dodávania balíkov. Trh s dodávaním balíkov nie je v súčasnosti transparentný. Regulačné orgány alebo iné príslušné orgány nemajú k dispozícii údaje o balíkoch, najmä o objemoch, sadzbách a terminálnych platbách¹⁹, pretože prevádzkovatelia poštových služieb neuvěřujú ani neposkytujú údaje nad rámec povinnosti univerzálnej služby dodávania (balíkov). Rýchly rozvoj elektronického obchodu si však vyžaduje väčšiu transparentnosť v oblasti (cezhraničných) balíkových tokov tak, aby rámec dohľadu spĺňal svoj účel a aby umožňoval jasné definovanie trhu a monitoroval, či je zaručená spravodlivá hospodárska súťaž.

Etablované spoločnosti poskytujúce služby dodávania zásielok, ako aj noví účastníci na trhu potrebujú predvídateľné regulačné prostredie. Nedávne štúdie, správy²⁰ a príspevky v súvislosti so zelenou knihou potvrdili, že stále existujú prekážky vstupu na určité trhy s poštovými službami dodávania zásielok. Alternatívni prevádzkovatelia poštových služieb, ako aj predajcovia prevádzkujúci elektronický obchod tvrdia, že existuje priestor na zlepšenie, pokiaľ ide o uplatňovanie smernice o poštových službách. Uplatňovanie vnútroštátnych právnych predpisov, ktorými sa implementuje smernica o poštových službách, je do veľkej miery zamerané na poskytovanie služieb listových zásielok a zabezpečenie poskytovania univerzálnej služby. Národné regulačné orgány a orgány pre hospodársku súťaž spolu s Komisiou budú musieť byť schopné identifikovať problémy v oblasti regulácie a narušenia hospodárskej súťaže na trhoch s dodávaním balíkov a uplatňovať nápravné opatrenia tam, kde je to potrebné. Obavy z narušenia hospodárskej súťaže by mohli vzniknúť napríklad v súvislosti so zneužívaním trhovej sily, akým sú napríklad nezákonné krížové dotácie, neopodstatnene vysoké ceny [t. j. v rozpore so zásadami článku 14 ods. 3 písm. b) bodu iv) smernice o poštových službách], predátorské sadzby za (cezhraničné) dodávanie balíkov alebo neodôvodnené odmietnutie prístupu k sieti dodávania zásielok alebo ich kľúčovým prvkom (napr. k databáze adries).

V článku 22a smernice o poštových službách sa členským štátom ukladá povinnosť zabezpečiť, aby poskytovatelia poštových služieb poskytovali „najmä národným regulačným orgánom všetky informácie vrátane finančných informácií a informácií o poskytovaní univerzálnej služby (...), aby (sa) zabezpečil) súlad s ustanoveniami smernice (...) a na jasne vymedzené štatistické účely“. Jeho

¹⁸ Pozri FTI, Štúdia o cezhraničnom dodávaní balíkov (Study on cross-border parcel delivery), 2011.

¹⁹ Prevádzkovatelia služieb dodávania zásielok, ktorí posielajú balíky do inej krajiny, platia prevádzkovateľovi služieb dodávania zásielok v krajine určenia za spracovanie a dodanie danej zásielky, ak sami neprevádzkujú integrovanú sieť dodávania zásielok. Tento systém odmeňovania sa bude na účely tohto dokumentu označovať ako terminálne platby (napr. terminálne poplatky predstavujú podobnú odmenu v prípade listových zásielok; v rámci systému Svetovej poštovej únie sa terminálne platby za balíky nazývajú sadzby za koncové dodanie – *inward land rates*).

²⁰ WIK, Úloha regulátorov, 2011; Štúdia o hlavnom vývoji v odvetví poštových služieb (Study on the main developments in the postal sector), 2013.

uplatňovanie nie je obmedzené len na povinnosť univerzálnej služby – možno ho použiť aj tak, aby zahŕňal informácie o iných poštových (balíkových) zásielkach – a nie je ani prísne obmedzené na určených poskytovateľov univerzálnej služby. S ohľadom na odsek 3 členské štáty zabezpečia, aby národné regulačné orgány poskytovali Komisii na jej žiadosť vhodné a relevantné informácie, ktoré potrebuje na plnenie svojich úloh vyplývajúcich z uvedenej smernice. Na tomto základe by mali členské štáty plne využívať svoj potenciál s cieľom zabezpečiť transparentnosť na všetkých trhoch s dodávaním balíkov. Komisia bude podporovať členské štáty pri vytváraní štatistického rámca zahŕňajúceho všetky relevantné údaje o balíkoch. Táto pracovná línia sa uskutoční v úzkej spolupráci s Európskou skupinou regulačných orgánov pre poštové služby, ktorá už začala uvažovať o spoločnej metodike zberu štatistických údajov, ktorú by používali všetky národné regulačné orgány.

Opatrenie 1: Zlepšiť informácie pre spotrebiteľov týkajúce sa charakteristík a nákladov rozličných riešení v oblasti dodávania a vrácania zásielok, ktoré ponúkajú predajcovia prevádzkujúci elektronický obchod na svojich webových lokalitách

Predajcovia prevádzkujúci elektronický obchod by mali:

- poskytovať ľahko zrozumiteľné informácie o možnostiach dodania a vrátenia zásielky. Informácie musia pokrývať všetky relevantné charakteristiky rôznych možností dodania (najmä charakteristiky týkajúce sa lehoty na dodanie, možností sledovania, rôznych možností dodania na poslednom úseku, sadziieb za služby dodávania a za vrátenie zásielky) a s nimi spojené sadzby. Tento cieľ by sa mohol dosiahnuť okrem iného:
 - prijatím (dobrovoľného) kódexu správania alebo kódexu osvedčených postupov, v priebehu najbližších 18 mesiacov, ktorý vytvoria predajcovia prevádzkujúci elektronický obchod a budú ho dodržiavať. V tomto kódexe by sa mala riešiť otázka úplnosti a prezentovania informácií o službách dodávania a službách vrátenia zásielky a súčasne zabezpečiť, aby sa zohľadnili osobitné potreby a obmedzenia menších predajcov prevádzkujúcich elektronický obchod: Hoci by sa poskytovanie takýchto informácií mohlo menším predajcom prevádzkujúcim elektronický obchod zdať náročné, poskytovanie základných minimálnych informácií sa zdá v ich vlastnom záujme, ak chcú získať dôveru (potenciálnych) zákazníkov,
 - zohľadnením príslušných požiadaviek na dodávanie zásielok pri navrhovaní a prevádzkovaní známkov dôveryhodnosti elektronického obchodu,
 - umožnením spotrebiteľom, aby mohli poskytnúť spätnú väzbu predajcom prevádzkujúcim elektronický obchod, pokiaľ ide o ich skúsenosti s dodaním.

Komisia:

- bude organizovať špecializované stretnutia s predajcami prevádzkujúcimi elektronický obchod a zástupcami spotrebiteľov s cieľom podporiť túto pracovnú líniu (tieto pracovné

línie) a merať pokrok.

Opatrenie 2: Zlepšiť informácie pre predajcov prevádzkujúcich elektronický obchod o službách dodávania zásielok, ktoré sú pre nich dostupné

S prihliadnutím na možné synergie s existujúcimi štruktúrami a súvisiacimi iniciatívami, ako je napr. iniciatíva Komisie o elektronickej nákladnej doprave²¹,

Prevádzkovatelia služieb dodávania zásielok a predajcovia prevádzkujúci elektronický obchod by mali (spoločne):

- Vypracovať spoločnú definíciu základných pojmov a charakteristík v oblasti služieb dodávania zásielok, ktoré sú založené skôr na potrebách spotrebiteľov ako na logistických postupoch. Mohla by zahŕňať aj oblasti, ako sú rozmery balíkov (veľkosť, hmotnosť), lehota na dodanie (rýchlosť) alebo ďalšie ponúkané služby (napr. pokiaľ ide o sledovanie zásielok, poistné krytie atď.), a predajcom prevádzkujúcim elektronický obchod a spotrebiteľom by pomohla pri porovnávaní ponúk a prijímaní informovaných rozhodnutí.
- Zabezpečiť lepší prístup k informáciám pre predajcov prevádzkujúcich elektronický obchod na vnútroštátnej aj na cezhraničnej úrovni. Informácie musia zahŕňať: Riešenia v oblasti dodávania zásielok dostupné v členských štátoch EÚ, pokiaľ ide o lehoty na dodanie (rýchlosť), sadzby, možnosti vracania zásielok, všeobecné podmienky prístupu k týmto službám, atď. Mali by zahŕňať služby poskytované všetkými relevantnými prevádzkovateľmi vrátane alternatívnych prevádzkovateľov služieb dodávania zásielok, subjektov, ktoré zhromažďujú poštové zásielky, sprostredkovateľov prepravy balíkov a ostatných sprostredkovateľov atď. Tento cieľ by sa mohol dosiahnuť okrem iného prostredníctvom:
 - webových nástrojov na porovnávanie (cien a/alebo charakteristík služby),
 - platforiem (webových portálov), ktoré poskytnú predajcom prevádzkujúcim elektronický obchod prístup k verejne dostupným informáciám, ktoré by predstavovali minimálny súbor už uvedených údajov a informácií.

Nástroje na prezentáciu by mali byť otvorené a prístupné všetkým predajcom prevádzkujúcim elektronický obchod, pričom každý prevádzkovateľ služieb dodávania zásielok alebo sprostredkovateľ by mal mať možnosť prezentovať svoje služby prostredníctvom tohto nástroja založeného na nediskriminačných podmienkach prístupu. Tieto nástroje by mali zohľadňovať hľadisko spotrebiteľa.

Odvetvie je vyzvané, aby zohľadnilo normy vytvorené v kontexte iniciatívy o elektronickej nákladnej doprave, keďže tieto poskytujú základ pre vývoj webových nástrojov podobných

²¹ Iniciatíva Komisie o elektronickej nákladnej doprave, <http://ec.europa.eu/transport/media/consultations/doc/2013-01-17-efreight/background.pdf>, pozri tiež nedávnu iniciatívu IPC, ako už bolo uvedené v oddiele D.

napríklad multimodálnym plánovačom ciest pre nákladnú dopravu.

Komisia:

- bude organizovať špecializované stretnutia a semináre s cieľom združiť všetky príslušné zainteresované strany, najmä vrátane súkromných prevádzkovateľov služieb dodávania zásielok, objasní očakávané konkrétne prínosy (vrátane ich načasovania) a zhodnotí dosiahnutý pokrok,
- zameria program každoročného Fóra pre používateľov poštových služieb na posúdenie dosiahnutého pokroku.

Opatrenie 3: Zvýšiť transparentnosť, pokiaľ ide o trhy s (cezhraničným) dodávaním zásielok, služby dodávania a normy kvality na základe smernice o poštových službách

Členské štáty by mali:

- nadviazať na prípravnú metodickú prácu vykonávanú Európskou skupinou regulačných orgánov pre poštové služby (ERGP) a na základe článku 22a smernice o poštových službách definovať jasný štatistický rámec, ktorý by národným regulačným orgánom umožňoval zhromažďovať relevantné trhové údaje o vnútroštátnych a cezhraničných tokoch balíkov od všetkých poskytovateľov poštových služieb pôsobiacich na trhoch s balíkmi B2C a B2B, vrátane sprostredkovateľov, subjektov, ktoré zhromažďujú poštové zásielky, a alternatívnych prevádzkovateľov. Údaje, ktoré sa majú zbierať, by mali zahŕňať aspoň objemy, sadzby, terminálne platby, ponúkané služby, všeobecné podmienky prístupu k týmto službám a úrovne noriem kvality,
- prijať opatrenia s cieľom zabezpečiť, aby používatelia a poskytovatelia poštových služieb pravidelne a transparentne dostávali dostatočne podrobné informácie o osobitných charakteristikách ponúkanej univerzálnej služby zo strany poskytovateľa(-ov) univerzálnej služby, najmä pokiaľ ide o základné služby dodávania balíkov. Určení poskytovatelia univerzálnej služby by mali jasnejšie prezentovať rôzne riešenia v oblasti dodávania balíkov, ktoré sú súčasťou povinnosti univerzálnej služby, ako aj charakteristiky svojich služieb vrátane sadziieb.

Národné regulačné orgány by mali:

- každoročne uverejňovať relevantné trhové údaje o vnútroštátnych a cezhraničných tokoch balíkov od všetkých poskytovateľov poštových služieb pôsobiacich na trhoch s balíkmi B2C a B2B, vrátane sprostredkovateľov, subjektov, ktoré zhromažďujú poštové zásielky, a alternatívnych prevádzkovateľov.

Komisia zároveň s tým:

- zrealizuje štúdiu, ktorá sa bude zaoberať požiadavkami na transparentnosť a nástrojmi na jej podporu, napr. prostredníctvom prehľadu výsledkov výkonnosti pri dodávaní

zásielok,

- bude sa zaoberať vývojom a výzvami v oblasti služieb (cezhraničného) dodávania balíkov v kontexte správy o vykonávaní smernice o poštových službách, ktorá sa má uverejniť v prvom štvrtroku 2014. Správa má za cieľ uviesť nedávny vývoj do širšieho kontextu poštovej politiky EÚ a meniacej sa povahy odvetvia poštových služieb. Zatiaľ čo tento plán stanoví potrebné opatrenia v oblasti dodávania balíkov z pohľadu elektronického obchodu, správa o vykonávaní tento rozmer zohľadní pri posudzovaní celkovej situácie a budúcich výziev v odvetví poštových služieb,
- zabezpečí, aby sa Európska skupina regulačných orgánov pre poštové služby zamerala na cezhraničné balíky, a to najmä prostredníctvom:
 - podávania správ o kvalite vykonávaných služieb a o štatistických údajoch,
 - vykonania preskúmania s cieľom určiť, či na trhoch s cezhraničným dodávaním balíkov dochádza k zlyhaniu trhu, ktoré by si mohlo vyžadovať ďalšie opatrenia.

Cieľ II: Zlepšiť dostupnosť, kvalitu a cenovú prijateľnosť riešení v oblasti dodávania zásielok

Predajcovia prevádzkujúci elektronický obchod, najmä MSP a mikropodniky pôsobiace vo odľahlejších oblastiach alebo v okrajových regiónoch môžu byť úspešní, len ak budú mať k dispozícii cenovo prijateľné a efektívne riešenia v oblasti dodávania zásielok.

Prevádzkovatelia služieb dodávania zásielok, obchodné komory a združenia predajcov prevádzkujúcich elektronický obchod už zavádzajú osvedčené postupy na podporu MSP pri ich vstupe na online trh a na zvyšovanie pohodlia pre konečného spotrebiteľa.

Vzhľadom na neustále sa vyvíjajúce potreby a očakávania predajcov prevádzkujúcich elektronický obchod a ich zákazníkov sú sústavné inovácie postupov, produktov a služieb dodávania zásielok nevyhnutné. Zvýšená interoperabilita medzi prevádzkovateľmi služieb dodávania zásielok je kľúčová pre ďalší rozvoj riešení v oblasti dodávania zásielok, ktoré budú reagovať na potreby predajcov prevádzkujúcich elektronický obchod a spotrebiteľov, pokiaľ ide o kvalitu (vyššiu rýchlosť, efektivitu, spoľahlivosť), cenovú prijateľnosť a dostupnosť²², a tým povedú k pohodliu pre spotrebiteľa, vysokej kvalite konečného dodania (posledný úsek) a riadne fungujúcim postupom vracania zásielok.

V súčasnosti na úrovni EÚ vzniká niekoľko iniciatív, ktoré majú zvýšiť interoperabilitu a inovačné riešenia v súvislosti s tokom údajov.²³ Boli prijaté najlepšie postupy a programy technologického

²² Problémy súvisiace s interoperabilitou, napríklad existujúca široká škála noriem uvádzania adresy a označovania a nedostatočná interoperabilita informačných systémov, zvyšujú náklady na dodanie, a tým aj ceny za dodávanie, ktoré uhrádza predajca prevádzkujúci elektronický obchod.

²³ Pozri najmä iniciatívu o elektronickej nákladnej doprave (e-Freight); <http://ec.europa.eu/transport/media/consultations/doc/2013-01-17-efreight/background.pdf>; Copenhagen Economics, Štúdiá o elektronickej doprave, 2013.

výskumu, v rámci ktorých môžu prevádzkovatelia logistických služieb a predajcovia prevádzkujúci elektronický obchod spoločne rozvíjať projekty. Organizácie ako napríklad IPC začali v tejto oblasti nedávno realizovať ďalšie projekty. Cezhraničným obchodným tokom by výrazne prospeli otvorené rozhrania pre toky informácií, riešenia sledovania pohybu zásielok medzi prepravcami, systémy označovania, lepšie systémy predbežného varovania na účely spracovania prichádzajúcich objemov cezhraničných zásielok a lepšie/jednoduchšie postupy vracania zásielok. Systematickejšie zlučovanie objemov by okrem toho umožnilo malým predajcom získať prístup k objemovým zľavám.

Spravodlivá hospodárska súťaž v rámci EÚ a zavedenie noriem na posilnenie vzájomne prepojených obchodných tokov vo vnútri EÚ musia mať preto nevyhnutne pozitívny vplyv na medzinárodnú konkurencieschopnosť EÚ, a to na trhu elektronického obchodu, ako aj na trhu so službami dodávania zásielok.

Posilnená spolupráca medzi národnými regulačnými orgánmi na úrovni Európskej skupiny regulačných orgánov pre poštové služby (ERGP) zabezpečí lepšie presadzovanie existujúcich regulačných nástrojov v cezhraničnom kontexte.

Opatrenie 4: Podporovať lepšiu interoperabilitu činností v oblasti dodávania balíkov na podporu efektívneho cezhraničného obchodu

Prevádzkovatelia služieb dodávania zásielok a predajcovia prevádzkujúci elektronický obchod by mali:

- vyvíjať riešenia na prepojenie informačných systémov a otvorených rozhraní, aby sa umožnila výmena údajov medzi informačnými systémami v prostredí s mnohými prevádzkovateľmi; predovšetkým by mali vyvíjať cezhraničné riešenia pre procesy sledovania pohybu zásielok, označovania a pre súvisiace procesy, ktoré si vyžadujú väčšiu harmonizáciu,
- vypracovať riešenia pre účinnejšie vracanie zásielok, ktoré môžu zahŕňať aj možnosti spolupráce a konsolidácie s cieľom znížiť náklady spojené s dodávaním na poslednom úseku.

Všetky plánované riešenia by mali byť založené na otvorených normách a infraštruktúre a na nediskriminačnom prístupe k nim. Odvetviu sa najmä odporúča, aby primerane zohľadnilo vývoj v súvislosti s iniciatívou o elektronickej nákladnej doprave. Cenovo prijateľné riešenia sledovania pohybu zásielok by mali byť dostupné najmä pre balíky s hmotnosťou nižšou ako 2 kg, ktoré predstavujú významný podiel dodávania zásielok stimulovaného elektronickým obchodom.

Komisia:

- bude pravidelne monitorovať a kontrolovať pokrok,
- v súlade s článkom 20 smernice o poštových službách poverí Európsky výbor pre normalizáciu, aby v prípadoch, v ktorých je to možné, vypracoval dobrovoľné normy týkajúce sa špecifických charakteristík služieb dodávania balíkov, konkrétne spoločný

system uvádzania adresy v EÚ.

Cieľ III: Zlepšiť mechanizmy vybavovania sťažností a nápravy pre spotrebiteľov

Takmer 40 % spotrebiteľov uvádza, že problémy s dodávaním im bránia v nakupovaní online²⁴. Spotrebiteľia majú obavy najmä z nedostatočnej ochrany v prípade, „ak pri dodaní zásielky nastanú problémy“, a to napríklad v prípade nedodania, oneskoreného dodania alebo nevhodných možností vrátenia zásielky.

Na základe už uvedených nových právnych predpisov o ochrane spotrebiteľa by zúčastnené strany mali spolupracovať v záujme poskytovania spotrebiteľsky orientovaných riešení na vybavovanie sťažností a potenciálnych sporov. Organizácia IPC v tejto oblasti v súčasnosti pracuje na zlepšení vybavovania sťažností spotrebiteľov prostredníctvom prepojenia stredísk zúčastnených prevádzkovateľov, ktoré poskytujú služby prostredníctvom telefónu (call centrá), a spoločných systémov zákazníckych služieb pre (sledované) výrobky. Mali by sa však identifikovať aj ďalšie prebiehajúce projekty a je potrebné ďalej preskúmavať možnosti, ako nadviazať na existujúce riešenia.

Opatrenie 5: Zlepšiť ochranu spotrebiteľa²⁵

Prevádzkovatelia služieb dodávania zásielok, predajcovia prevádzkujúci elektronický obchod a spotrebiteľské organizácie by mali (spoločne):

- zabezpečiť lepšiu spoluprácu, pokiaľ ide o systémy vybavovania sťažností a ochrany spotrebiteľa.

Členské štáty by mali:

- v prípade služieb dodávania balíkov podporovať využívanie mechanizmov alternatívneho riešenia sporov, tak, ako sa vyvíjajú v kontexte vykonávania smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Komisia:

- zdôrazní otázky súvisiace s dodávaním zásielok (napr. požiadavky na transparentnosť, pokiaľ ide o informácie o nákladoch na postupy dodávania alebo vrácania zásielky; zodpovednosť prevádzkovateľov služieb dodávania zásielok) v kontexte pripravovaného usmernenia (2014) k vykonávaniu smernice o právach spotrebiteľov, určeného orgánom členských štátov zodpovedným za presadzovanie práva,

²⁴ Osobitný prieskum Eurobarometra 398, vykonaný v roku 2013 pre rok 2012, 47 % v roku 2010 (Cons Focus, november 2010).

²⁵ Tento plán neobsahuje žiadne konkrétne opatrenia týkajúce sa bezpečnosti výrobkov, ktoré už boli stanovené v oznámení Komisie o 20 opatreniach pre bezpečnejšie a vyhovujúce výrobky pre Európu, 13.2.2013, COM(2013) 76 final.

- požiada Európsku skupinu regulačných orgánov pre poštové služby (ERGP), aby analyzovala sťažnosti spotrebiteľov súvisiace s (cezhraničným) dodávaním balíkov,
- v súlade s článkom 20 smernice o poštových službách poverí Európsky výbor pre normalizáciu, aby vyvinul (dobrovoľné) normalizačné nástroje na hodnotenie sťažností týkajúcich sa poškodených, oneskorene dodaných alebo stratených balíkov.

PRÍLOHA: Prehľad opatrení

Subjekty:	Cieľ I: Zvýšiť transparentnosť, informovanosť	Cieľ II: Zlepšiť dostupnosť, kvalitu a cenovú prijateľnosť riešení v oblasti dodávania zásielok	Cieľ III: Zlepšiť mechanizmy vybavovania sťažností a nápravy pre spotrebiteľov
Prevádzkovatelia služieb dodávania zásielok spoločne s predajcami prevádzkujúcimi elektronický obchod	zabezpečia lepší prístup k informáciám o riešeníach v oblasti dodávania zásielok pre predajcov prevádzkujúcich elektronický obchod na vnútroštátnej a cezhraničnej úrovni (nové/zlepšené informačné nástroje, spoločné normy)	vypracujú riešenia pre lepšiu interoperabilitu (prepojené informačné systémy, cezhraničné riešenia pre procesy sledovania pohybu zásielok, označovania a pre súvisiace procesy, ktoré si vyžadujú väčšiu normalizáciu, účinnejšie riešenia v oblasti vracania zásielok, dodávanie na poslednom úseku)	posilnia mechanizmy riešenia sporov a systémy ochrany spotrebiteľov
Predajcovia prevádzkujúci elektronický obchod	zabezpečia primerané informácie pre spotrebiteľov na webových lokalitách predajcov prevádzkujúcich elektronický obchod		
Členské štáty, regulačné orgány	<p>zlepšené poskytovanie informácií o službách dodávania balíkov a o trhoch s balíkmi na vnútroštátnej úrovni</p> <p><i>Členské štáty:</i> – nadviažu na prebiehajúcu prácu ERGP, ktorej cieľom je definovať štatistický rámec na zber relevantných trhových údajov od všetkých poskytovateľov poštových služieb o vnútroštátnom a cezhraničnom dodávaní balíkov,</p> <p>– stanovia jasné vnútroštátne normy kvality služieb pre (cezhraničné) dodávanie balíkov v rámci povinnosti univerzálnej služby a zabezpečia nezávislé monitorovanie,</p> <p><i>Národné regulačné orgány:</i> každoročne zverejnia výsledky štatistických údajov a merania noriem kvality služieb</p>		<p><i>Členské štáty:</i> – implementujú a podporia uplatňovanie požiadaviek na informácie v prípade zmlúv uzatvorených na diaľku a mimo prevádzkových priestorov vyplývajúcich zo smernice o právach spotrebiteľov už pred samotným dátumom nadobudnutia účinnosti týchto ustanovení,</p> <p>– v súlade s článkom 19 smernice o poštových službách a so smernicou o alternatívnom riešení sporov vytvoria mechanizmy pre všetky služby dodávania balíkov.</p>
Európska komisia	– začne realizovať štúdiu	poverí európske orgány pre	– zdôrazní aspekty súvisiace

	<p>zameranú na transparentnosť na trhoch s balíkmi a v oblasti služieb s balíkmi,</p> <p>– uverejní 5. správu o vykonávaní smernice o poštových službách zameranú komplexne na segment balíkov,</p> <p>– požiada ERGP, aby podala správu o kvalite poskytovaných služieb a o štatistických údajoch pre balíky a aby uskutočnila prieskum trhov s cezhraničným dodávaním balíkov.</p>	<p>normalizáciu, aby vyvinuli dobrovoľné normy pre spoločné systémy uvádzania adresy.</p>	<p>s dodávaním v kontexte usmernenia k vykonávaniu smernice o právach spotrebiteľov, ktoré sa uverejní v roku 2014,</p> <p>– vyzve ERGP, aby vykonala analýzu sťažností spotrebiteľov súvisiacich s cezhraničným dodávaním zásielok,</p> <p>– poverí európske orgány pre normalizáciu, aby vyvinuli dobrovoľné normy pre hodnotenie sťažností.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - bude pravidelne monitorovať a kontrolovať pokrok, - bude organizovať špecializované stretnutia a semináre s cieľom združiť všetky príslušné zainteresované strany, objasniť očakávané konkrétne prínosy (vrátane ich načasovania) a zhodnotiť dosiahnutý pokrok, - zameria program každoročného Fóra pre používateľov poštových služieb na posúdenie dosiahnutého pokroku, - prerokuje otázky relevantné pre členské štáty v rámci výborov zriadených na základe smernice o poštových službách a smernice o elektronickom obchode, - zabezpečí, aby sa v pracovných programoch ERGP na roky 2014/2015 náležite zohľadnili úlohy uvedené v tomto pláne, - podá správu o dosiahnutom pokroku do 18 mesiacov od prijatia tohto plánu, - identifikuje dodatočné opatrenia (legislatívne alebo nelegislatívne), ak by vykonávanie a účinok tohto plánu nespĺnili očakávania. 		