

Mnenje Evropskega ekonomsko-socialnega odbora o sporočilu Komisije – Načrt za izpopolnitev enotnega trga za dostavo paketnih pošilk – Krepitev zaupanja v dostavne storitve in spodbujanje spletne prodaje

(COM(2013) 886 final)

(2014/C 451/08)

Poročevalka: **Daniela RONDINELLI**

Evropska komisija je 16. decembra 2013 sklenila, da v skladu s členom 304 Pogodbe o delovanju Evropske unije Evropski ekonomsko-socialni odbor zaprosi za mnenje o naslednjem dokumentu:

Sporočilo Komisije – Načrt za izpopolnitev enotnega trga za dostavo paketnih pošilk – Krepitev zaupanja v dostavne storitve in spodbujanje spletne prodaje

COM(2013) 886 final.

Strokovna skupina za enotni trg, proizvodnjo in potrošnjo, zadolžena za pripravo dela Odbora na tem področju, je mnenje sprejela 23. junija 2014.

Evropski ekonomsko-socialni odbor je mnenje sprejel na 500. plenarnem zasedanju 9. in 10. julija 2014 (seja z dne 10. julija 2014) s 107 glasovi za, 2 glasovoma proti in 6 vzdržanimi glasovi.

1. Sklepi in priporočila

1.1 Evropski ekonomsko-socialni odbor (EESO) pozdravlja časovni načrt za dokončanje enotnega trga za dostavo proizvodov, ki se prodajajo prek spleta, kot predlog z veliko potenciala za razvoj in zaposlovanje. Učinkovite in zanesljive storitve dostave pošilk so ključne za spodbujanje elektronskega trgovanja ter krepitev zaupanja med prodajalci in kupci.

1.2 EESO meni, da bodo za dokončanje notranjega trga za dostavo pošilk ter za odpravo precejšnje vrzeli med pričakovanji, zaščito in dejansko razpoložljivostjo potrebni: solidarna odgovornost, sledljivost, dostopnost in interoperabilnost; dostop do čim širše izbire na celotnem ozemlju EU, tudi na otokih; jasne pravice in obveznosti subjektov – predvsem MSP in potrošnikov – zlasti v zvezi s pritožbami in vračili; enostavno in primerljivo zbiranje podatkov ter trdna socialna razsežnost in usposabljanje.

1.3 EESO meni ⁽¹⁾, da bi moral ta cilj poleg zelo zaželenih dogovorov in prostovoljnih kodeksov na čezmejni ravni temeljiti na minimalnem evropskem zakonodajnem okviru, ki lahko učinkovito in prožno odgovori na tržne pomanjkljivosti, ki potrošnike in MSP odvrtaajo od kupovanja na spletu, in ki lahko odpravi probleme, povezane z:

- odgovornostjo akterjev celotne verige spletne prodaje,
- sledljivostjo in dostopnostjo dostave pošilk,
- jasnim spoštovanjem evropskih pravil glede varstva osebnih podatkov,
- transparentno ponudbo različnih možnosti dostave pošilk,
- skupno opredelitvijo konceptov in polno interoperabilnostjo,
- dostopnostjo in univerzalnostjo storitev po ugodni ceni;
- zbiranjem primerljivih in podrobnih statističnih podatkov, ki so poenostavljeni za manjše ponudnike,
- obveznostjo enotne uporabe postopkov DDV,

⁽¹⁾ UL C 161, 6.6.2013, str. 60.

- vzajemnim čezmejnim sprejemanjem sistemov mrež nacionalnih centrov za reševanje težav in sistemov spletnega reševanja sporov (ODR) in alternativnega reševanja sporov (ADR) ⁽²⁾,
- obveznostjo spoštovanja enakih delovnih pogojev,
- transparentnostjo pogojev in cen storitev,
- stalnim strokovnim usposabljanjem osebja,
- sankcijami zaradi nespoštovanja obveznosti, kakor je bilo ugotovljeno s sistemoma opozarjanja RAPEX – IMI ⁽³⁾,
- oblikovanjem evropskega okvira o zanesljivosti na podlagi tehnično-pravnih standardov po pooblastilu CEN ⁽⁴⁾, ki določa kazalnike kakovosti,
- ukrepi v korist malih in srednje velikih podjetij za poenostavitev in dostop do trga in spletnih platform pod enakimi pogoji.

1.4 EESO poziva, da se v časovnem načrtu določijo zavezujoči roki in natančen časovni raspored ukrepov v obliki pravil ali samoregulacije, da bi čim bolj povečali zaupanje med vsemi vpletenimi akterji, zlasti evropskih državljanov, v polno spoštovanje in varstvo njihovih pravic.

1.5 EESO predlaga, naj se v časovnem načrtu predvidita še dva ukrepa, in sicer v zvezi s cenovno ugodno dostopnostjo storitev in socialno razsežnostjo trga.

1.6 EESO priporoča Komisiji, Parlamentu in Svetu, naj:

- evropski zakonodajni okvir vsem akterjem sektorja zagotovi dostop do enotnega trga dostave pošiljk in zagotovi, da se nameni posebna pozornost vprašanju univerzalnosti cenovno dostopnih storitev, zlasti na najbolj oddaljenih in gorskih območjih, otokih ter območjih v ranljivem položaju;
- se pomanjkanje podrobnega in primerljivega statističnega okvira o verigi od spletnega naročila do čezmejne dostave pošiljk izdelkov reši s poenostavljenimi postopki po načelu „eno merilo za vse“;
- oblikujejo skupne in odprte strukture na podlagi skupnih opredelitev z vključitvijo vseh zainteresiranih strani, zlasti MSP, za interoperativno upravljanje interaktivnih in uporabnikom prijaznih spletnih platform, in sicer pod nadzorom Komisije;
- zagotovijo jasne in ustrezne smernice o finančnih instrumentih Unije za naslednja področja: raziskave in tehnološke inovacije; okolje in podnebje, energija in promet; novi poklici in usposabljanje; kohezija, teritorialna politika in mala podjetja;
- zagotovijo ustrezno podporo MSP pri izvajanju časovnega načrta tako, da predvidijo konkretne ukrepe in ustrezna sredstva za spodbujanje njihovega sodelovanja pri spletnem trgovanju pod enakimi pogoji;
- v duhu Akta za mala podjetja sprejmejo zakonodajo, ki bo odgovorila na vprašanja, s katerimi se soočajo MSP v celotnem prometnem sektorju in sektorju logistike, in v njeno pripravo vključijo njihove predstaviške organizacije;
- se čim prej pod vodstvom CEN pripravi standard kazalnikov kakovosti za evropski okvir za varnost in kakovost dostav pošiljk, da se zagotovijo kakovost, zanesljivost, trajnost, socialna jamstva in varnost;
- se zagotovi trdna in skladna socialna razsežnost, ki bo lahko zagotovila razširjen evropski sektorski socialni dialog; dostop do ustreznih možnosti usposabljanja in strokovnega izpopolnjevanja; enake in dostojne delovne in plačne pogoje; odpravo negotovih delovnih mest in neprijavljenega dela, zlasti pri zunanjem izvajanju na zadnjem delu poti.

⁽²⁾ ODR: *online dispute resolution*; ADR: *alternative dispute resolution*.

⁽³⁾ IMI: Informacijski sistem za notranji trg.

⁽⁴⁾ CEN: Evropski odbor za standardizacijo.

1.7 EESO poziva Komisijo, naj s podporo Fundacije za izboljšanje življenjskih in delovnih razmer (Eurofound) pripravlja dvoletno poročilo o poklicnih in delovnih pogojih v sektorju, o pogojih potrošnikov in izvajalcev v celotni verigi ter njihovih možnostih za razvoj, ter ga predloži Odboru, Parlamentu, Svetu in vsem socialnim partnerjem.

2. Od zelene knjige do časovnega načrta

2.1 Elektronsko poslovanje v Evropi bi v obdobju 2013–2016 k povečanju gospodarske rasti in ustvarjanja delovnih mest po ocenah lahko prispevalo za več kot 10 % na leto⁽⁵⁾. V zadnjih 12 mesecih je kar 45 % državljanov EU opravilo nakup prek spleta in potrdilo, da je večina težav posledica dostave ali zamud pri dostavi⁽⁶⁾.

2.2 Komisija je opredelila⁽⁷⁾ „glavne ovire za enotni digitalni trg ter načrt ukrepov za odpravo teh ovir“, vendar „danes 10 % oseb ne kupuje na spletu⁽⁸⁾, ker jih skrbitjo stroški dobave pošiljk, zlasti čezmejne, in kakovost storitve“.

2.3 EESO je v svojem mnenju o zeleni knjigi⁽⁹⁾ pozval k pripravi direktive, da se določijo sistemi skupne odgovornosti izvajalcev, sledljivost in dostopnost dostave pošiljk, obveznost ponudbe različnih možnosti dostave, evropska mreža nacionalnih centrov za reševanje težav (*problem solving*), obveznosti glede enakih delovnih pogojev ter transparentnost v zvezi s pogoji in cenami.

2.4 Na podlagi razprave o zeleni knjigi je bilo objavljeno sporočilo o načrtu za izpolnitev enotnega trga za dostavo paketnih pošiljk⁽¹⁰⁾.

2.5 Po zadnjih raziskavah na svetovni ravni⁽¹¹⁾ so med najbolj problematičnimi dejavniki za razvoj elektronskega poslovanja med podjetji in potrošniki (*business to consumer*, B2C):

- nezmožnost takojšnjega poznavanja različnih možnosti dostave pošiljk ter negotovost glede celotnih stroškov spletnih nakupov;
- nezmožnost prejemanja najnovejših podatkov o stanju pošiljk in njihovi sledljivosti;
- dolgotrajnost dostave in/ali pomanjkanje navedbe časa/prožnosti dostave pošiljk;
- zapleteno in drago vračanje in menjava blaga;
- pomanjkanje poprodajnih storitev v realnem času.

2.6 Komisija navaja, da še vedno ni „ustreznih tržnih podatkov o domačih in čezmejnih tokovih paketnih pošiljk od vseh ponudnikov poštne storitve na trgih dostave paketnih pošiljk od podjetja do potrošnika (B2C) ter med podjetji (B2B), vključno s posredniki, združevalci pošiljk in alternativnimi ponudniki“⁽¹²⁾.

2.7 Različne študije potrjujejo, da „se zdi možnost protikonkurenčnega ravnanja v nekaterih segmentih poštne sektorja večja v primerjavi z drugimi segmenti, zaradi česar se zakonodajni nadzor zdi bolj ustrezen na primer: [...] na trgu B2C v primerjavi s storitvami B2B; pri čezmejnih storitvah v primerjavi z nacionalnimi poštnimi storitvami“⁽¹³⁾.

2.8 EESO izraža zadovoljstvo, da je upoštevanih precej njegovih predlogov iz mnenja o zeleni knjigi. Svet⁽¹⁴⁾ in Evropski parlament⁽¹⁵⁾ sta Komisijo pozvala, naj ugotovi, kaj trenutno ovira čezmejno dostavljanje pošiljk, in sprejme ustrezne ukrepe, Evropski parlament je poleg tega zahteval⁽¹⁶⁾ dostopne storitve dostave pošiljk, ki so cenovno ugodne, učinkovite in kakovostne, ter platforme sodelovanja in izmenjave informacij med dostavljavci pošiljk, in sicer s hitrim upravljanjem in ob minimalnih stroških pritožb in sporov.

⁽⁵⁾ MEMO-13-1151, Evropska komisija.

⁽⁶⁾ Raziskava *Posebni Evrobarometer 398, Notranji trg* – oktober 2013.

⁽⁷⁾ COM(2011) 942 final, 11.1.2012.

⁽⁸⁾ Eurostat, ankete v gospodinjstvih 2009.

⁽⁹⁾ UL C 161, 6.6.2013, str. 60.

⁽¹⁰⁾ COM(2013) 886 final.

⁽¹¹⁾ Globalna študija UPS – *Pulse of the Online Shopper*, 2013.

⁽¹²⁾ COM(2013) 886 final.

⁽¹³⁾ WIK Consult Final Report 8/2013.

⁽¹⁴⁾ Svet za konkurenčnost – sklepi o upravljanju enotnega trga in enotnega digitalnega trga, 30. maj 2012.

⁽¹⁵⁾ Resolucije EP z dne 4.2.2014 2013/2043(INI), 11.12.2012 in 4.7.2013.

⁽¹⁶⁾ Resolucija EP z dne 4.2.2014.

3. Splošne ugotovitve

3.1 EESO meni, da je treba znova pridobiti zaupanje MSP in potrošnikov na spletu, in sicer z interoperabilnimi mrežami in sistemi hitrega upravljanja ter z nizkimi stroški v ustreznem zakonodajnem okviru in v okviru samoregulacije, kar so sprejeli vsi operaterji znotraj verige, da bi imeli prost in odprt notranji trg in da bi se izognili preveliki regulaciji, če ni potrebna. Zato poziva k uresničevanju načrta v okviru jasno določenega 18-mesečnega obdobja.

3.2 Po mnenju EESO bi morala EU dokončati notranji trg za dostavo paketnih pošilk, da se zagotovijo hitrost, kakovost, zanesljivost in cenovna ugodnost za potrošnike, delavce in vse akterje, vključno z MSP na področju e-trgovine, prevoza in logistike, pri čemer je treba odpraviti sedanje tržne pomanjkljivosti in nepravilnosti.

3.3 Kljub vsemu je EESO pričakoval, da bo Komisija pripravila posebna priporočila za regije v geografsko neugodnem položaju, kot so otoki, najbolj oddaljene regije in gorska območja, saj se po njegovem mnenju spoprijemajo z izzivi, na katere je zaradi vprašanj glede ekonomske izvedljivosti težko odgovoriti: resnično dokončan notranji trg za dostavo pošilk je mogoče uresničiti samo, če bodo upoštevane te regije in sprejeti ustrezni ukrepi.

3.4 Po mnenju EESO okvir predlaganih ukrepov temelji predvsem na prostovoljnih postopkih samoregulacije, predpisih glede nacionalnih poštnih storitev in ukrepih Evropske skupine regulativnih organov za poštno storitve kot tudi njenih načelih pravičnega izvajanja obstoječe evropske zakonodaje, brez enotnega okvira za vse izvajalce in konkretnih rokov v navedenih 18 mesecih.

3.5 Poleg tega meni, da časovni načrt poleg procesov samoregulacije še ne določa potrebe po **direktivi**, h kateri je EESO že pozval⁽¹⁷⁾, s čimer bi lahko dosegli **popoln, skladen in usklajen** odziv na zahteve po dokončnem oblikovanju notranjega trga za dostavo čezmejnih paketnih pošilk za vse izvajalce v sektorju.

3.6 Po mnenju EESO mora EU pripraviti evropsko rešitev v obliki spodbujanja samoregulacije in regulacije za obravnavo še nerešenih problemov na trgu in za zaščito potrošnikov in MSP (B2B), ki se nanašajo na:

- **soodgovornost vseh akterjev v verigi spletne prodaje** v odnosu do kupca;
- obveznost popolne **sledljivosti in dostopnosti dostave pošilk**;
- izrecno spoštovanje pravil varstva in **zaščite osebnih podatkov**, npr. v skladu z Direktivo 95/46/ES;
- obveznost pregledne ponudbe različnih **možnosti dostave pošilk**;
- obveznost skupne opredelitve konceptov in polne **interoperabilnosti**;
- obveznost **univerzalnosti** storitev **po ugodni ceni za vse akterje prostega trga**, ob upoštevanju veljavne zakonodaje, vključno z direktivami o poštnih storitvah in preostalo ustrezno zakonodajo EU;
- zbiranje primerljivih in podrobnih **statističnih podatkov**;
- obveznost enotne obravnave DDV;

⁽¹⁷⁾ Glej opombo 1.

- **vzajemno čezmejno sprejemanje** sistemov mrež nacionalnih centrov (*problem solving*) ter sistemov spletnega reševanja sporov in alternativnega reševanja sporov;
- obveznost spoštovanja **enakih delovnih pogojev**;
- obveznost **transparentnosti pogojev in cen storitev**;
- obveznost stalnega **strokovnega usposabljanja** osebja, da se zagotovi **strokovnost** ob uvedbi novih tehnologij v sektorju;
- **sankcije** zaradi kršitev obveznosti, ki so bile ugotovljene tudi s pomočjo sistemov opozarjanja RAPEX in IMI, ter kazni na podlagi kazalnikov kakovosti;
- **ukrepe v korist MSP** v smislu zmanjšanja birokracije, dostopa do trga in udeležbe pri skupni opredelitvi skupnih uporab novih tehnologij ter spletnih portalov in platform.

3.7 Tudi če se predlogi sklicujejo na skladnost s finančnim okvirom EU 2014–2020, so po mnenju EESO za časovni načrt potrebne jasne usmeritve glede **ustreznih finančnih instrumentov Unije** za:

- tehnološke raziskave in razvoj (Obzorje 2020, programi Galileo, ISA in digitalna agenda) za interoperabilnost, sledljivost in varnost;
- okolje in podnebje, energijo in promet (7. program za okolje, okvir 2030 za energijo in podnebje ter *Toplogredni plini v prometu v EU: poti do 2050*) v zvezi z učinkom zadnjega dela poti;
- MSP: ukrepi EIB za inovativna podjetja, program COSME in vsa razpoložljiva evropska sredstva za konkurenčnost MSP pod enakimi pogoji, kot veljajo za druge izvajalce;
- teritorialna kohezija (novo načrtovanje strukturnih skladov 2014–2030 in ukrepov za otoške regije, podeželje in najbolj oddaljene regije);
- delovna mesta in usposabljanje (program za nova znanja in spretnosti ter nova delovna mesta, evropska agenda za potrošnike – za krepitev zaupanja in rasti, Erasmus Plus 2014–2020, izobraževanje in usposabljanje).

3.8 EESO priporoča Komisiji, naj pooblasti odbor CEN za pripravo evropskih tehnično-pravnih standardov s polno udeležbo vseh zainteresiranih strani, zlasti MSP in potrošnikov. Poleg tega meni, da je treba oblikovati **kazalnike za evropski okvir varnosti in kakovosti** dostave pošiljk, da se zagotovijo kakovost in zanesljivost, trajnost ter socialna jamstva in varnost.

4. Posebne ugotovitve

4.1 Po mnenju EESO je treba določiti dva dodatna ukrepa v zvezi z jamstvom dostopnosti in socialno razsežnostjo trga.

4.1.1 Ukrep – cenovno ugodna dostop do trga in razpoložljivost

4.1.1.1 EESO poziva, da se na področju dodelitve oznake kakovosti predvidi obveznost zagotavljanja dostopa do trga ter razpoložljivosti storitev po ugodnih cenah na celotnem ozemlju EU. Z obžalovanjem ugotavlja, da obrobne regije in otoki niso bili deležni posebne obravnave, zato pričakuje, da bodo v novi zakonodaji v okviru e-trgovine upoštevane regije, ki so v geografsko neugodnem položaju, saj tam živi velik del evropskih državljanov.

4.1.1.2 Po mnenju EESO bi morali imeti **vsii izvajalci** poln dostop do informativnih struktur in virov, ki se uporabljajo pri zagotavljanju storitev dostave, da se zaščitijo interesi uporabnikov in/ali spodbudi učinkovita konkurenca.

4.1.1.3 EESO poziva Komisijo, naj glede na spremembe v zakonodaji in na trgu, ki vplivajo na čezmejne storitve in standardne stroške, spremeni obvestilo iz leta 1998 o uporabi pravil konkurence v poštnem sektorju, da se zagotovijo bolj liberalne politike in politike, usmerjene v stroške⁽¹⁸⁾, v skladu z določbami protokola št. 26, priloženega Lizbonski pogodbi, zlasti v zvezi z univerzalnim dostopom in dostopnimi cenami storitev splošnega gospodarskega pomena.

⁽¹⁸⁾ Skupno stališče EU in ZDA iz kroga pogajanj STO v Dohi leta 2006.

4.1.2 Ukrepanje – socialna razsežnost trga

4.1.2.1 EESO poziva k trdni in skladni socialni razsežnosti, ki bo ob prizadevanjih podjetij vpletenih sektorjev za inovacije zagotavljala kakovostna kvalificirana delovna mesta, tudi z zagotavljanjem dostopa do ustreznih možnosti usposabljanja in preusposabljanja.

4.1.2.2 EESO poudarja, da so potrebni enaki in dostojni delovni in plačni pogoji, da se odpravijo negotova delovna mesta in neprijavljeno delo, zlasti pri zunanem izvajanju na zadnjem delu poti, pri čemer je treba poudariti pogoje iz Uredbe EU št. 1071/2009 o dovoljenju za opravljanje dejavnosti, Sklepa 2009/992/EU in Uredbe EU št. 1213/2010, ki določajo opredelitev „delovnega razmerja“, da bi se omogočilo ukrepanje proti lažnemu samozaposlovanju, kakor je že opozoril v nedavno sprejetem mnenju⁽¹⁹⁾.

4.1.2.3 EESO priporoča uvedbo razširjenega evropskega socialnega dialoga, ki bo vključeval vse sektorje celotne verige spletne prodaje in dostave pošiljk paketov (trženje, poštna storitve, prevoz in logistiko) in bo obravnaval vprašanja, povezana s pogoji zaposlovanja in delovnimi pogoji, možnostmi razvoja, inovacijami in optimizacijo človeških virov.

4.1.2.4 Komisija bi morala s podporo Fundacije za izboljšanje življenjskih in delovnih razmer pripraviti dvoletno poročilo o poklicnih in delovnih pogojih v sektorju ter o možnostih za razvoj in ga predložiti EESO, Evropskemu parlamentu, Svetu in socialnim partnerjem.

4.2 Ukrep 1: obveščanje potrošnikov o značilnostih in stroških dostave in vračila

4.2.1 EESO meni, da so prostovoljni kodeksi ravnanja in izmenjava najboljših praks dopolnilni ukrepi, ki so na ravni EU možni samo, če jih bodo pripravili in sprejeli vsi akterji na trgu spletne prodaje in če bodo temeljili na evropskem zakonodajnem okviru, ki ureja vse vidike, ki so posledica čezmejnne dobave spletnih izdelkov, da se zaščitijo potrošniki, mali ponudniki in MSP, ne da bi se povzročala netrajnostna bremena.

4.3 Ukrep 2: informacije za e-trgovce o storitvah dobave

4.3.1 Če pri oblikovanju skupnih opredelitev osnovnih konceptov storitev dostavljavcev in e-trgovcev ne bodo sodelovali predstavniki potrošnikov in MSP, morda ne bodo upoštevani pomembni vidiki glede izbire potrošnikov in bodo omejene številne možnosti.

4.3.2 EESO poziva, naj se skupaj z vsemi zainteresiranimi stranmi vzpostavi skupna odprta interaktivna struktura po zgledu projekta e-tovor⁽²⁰⁾.

4.3.3 EESO poziva Komisijo, naj nadzira ustrezno upravljanje spletnih platform na podlagi objektivnih, predhodno določenih in potrošniku prijaznih meril kot del zakonodajnega okvira, h kateremu je že pozval.

4.4 Ukrep 3: transparentnost trga dostave pošiljk, integrirane storitve in standardi kakovosti

4.4.1 Na odsotnost podrobnega in primerljivega statističnega okvira o verigi transakcij in zadevnih subjektih od spletnega naročila do čezmejnne dostave pošiljk izdelkov se je treba odzvati tako, da se od carinskih, poštnih, davčnih in finančnih organov ter trgovskega sektorja pridobijo ustrezni, enaki in primerljivi podatki o čezmejnih tokovih pošiljk paketov med vsemi aktivnimi ponudniki storitev na trgu, o ponudbi univerzalnih storitev, o vračilih in o sestavi reklamacij.

4.4.2 Zbiranje podatkov mora temeljiti na načelu „eno merilo za vse“ ter se izogibati birokratskim bremenom in podvajanjem. Komisija bi morala preučiti ustreznost in stroške morebitnega poceni pavšalnega zavarovanja za čezmejnne dostave pošiljk v povezavi s pridobitvijo evropske oznake kakovosti.

4.5 Ukrep 4: interoperabilnost dostave pošiljk paketov

4.5.1 Primerno je, da ponudniki storitev dostave in e-trgovci prostovoljno razvijajo rešitve za povezavo informacijskih sistemov in odprtih vmesnikov z učinkovitim in cenovno ugodnim sistemom dostav in vračil „na zadnjem delu poti“.

4.5.2 Vendar EESO meni, da bi moral tak razvoj potekati na podlagi predhodno določenih meril interoperabilnosti znotraj skupnega zakonodajnega okvira.

⁽¹⁹⁾ UL C 161, 6.6.2013, str. 14.

⁽²⁰⁾ Projekt e-tovor 2010–2014 na področju sedmega okvirnega programa za raziskave z 31 partnerji iz 14 držav je namenjen povezovanju v mrežo vseh subjektov na področju logistike, in sicer prek interaktivnih in uporabnikom prijaznih spletnih platform. Eno od priporočil je naslednje: „Komisija EU bi morala čim prej objaviti direktivo ali podoben akt, v skladu s katerim bi se zagotovilo, da vmesnik do nacionalnih enotnih okenc, ki se uporabljajo od zdaj naprej, temelji na uporabi skupnega sistema poročanja kot vhodnega formata, ki se uporablja na področju e-tovora“.

4.6 Ukrep 5: boljše varstvo potrošnikov

4.6.1 EESO podpira pobudo o pooblastitvi odbora CEN za standardizacijo kot tudi tisto o zagotovitvi smernic državam članicam za polno in enotno izvajanje Direktive 2011/83/EU in spodbujanju večje uporabe mehanizmov alternativnega reševanja sporov na področju uporabe Direktive ADR 2013/11/EU.

4.6.2 Po mnenju EESO ni dovolj, da rešitev vprašanja pritožb temelji zgolj na zamisli, „da morajo ponudniki dostavnih storitev, e-trgovci na drobno in združenja za varstvo potrošnikov zagotoviti boljše sodelovanje na področju obravnave pritožb in sistemov varstva potrošnikov“. EESO meni, da je takšno sodelovanje pozitivno pod pogojem, da poteka na podlagi skupnega zakonodajnega okvira.

V Bruslju, 10. julija 2014.

Predsednik
Evropskega ekonomsko-socialnega odbora
Henri MALOSSE

PRILOGA

k MNENJU Evropskega ekonomsko-socialnega odbora

Naslednji amandma, ki je bil med razpravo zavrjen, je prejel vsaj četrtino glasov (člen 39(2) poslovnika):

Točka 1.6

Spremeni se tako:

EESO priporoča Komisiji, Parlamentu in Svetu, naj:

- evropski zakonodajni okvir, vključno z direktivami o poštinih storitvah, zagotovi dostop do trga dostave in ~~na~~ da se nameni posebna pozornost vprašanju univerzalnosti cenovno dostopnih storitev, zlasti na najbolj oddaljenih in gorskih območjih, otokih ter območjih v ranljivem položaju; [...]

Rezultat glasovanja

Za: 35

Proti: 67

Vzdržani: 10
