

Διαβούλευση ενίσχυσης ηλεκτρονικού εμπορίου

Ολοκληρωμένη αγορά παράδοσης δεμάτων

■ Δημόσια διαβούλευση για μια ολοκληρωμένη αγορά παράδοσης δεμάτων, με σκοπό την τόνωση του ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ευρωπαϊκή Ένωση και τη βελτίωση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών, δρομολόγησε η Κομισιόν. Για πολλές επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου, οι εβδομάδες που προηγούνται των Χριστουγέννων αποτελούν μία από τις περιόδους αιχμής του έτους όσον αφορά τις πωλήσεις. Ωστόσο, ορισμένες από τις επιχειρήσεις αυτές κάνουν εμπορικές ευκαιρίες, λόγω ανησυχιών που σχετίζονται με την παράδοση. Οι μελέτες δείχνουν ότι μόνο το 9% των καταναλωτών στην Ε.Ε. ψωνίζει μέσω του Διαδικτύου από άλλες χώρες, ενώ τόσο οι ηλεκτρονικοί έμποροι λιανικής πώλησης όσο και οι καταναλωτές εκφράζουν ανησυχίες για τις ανεπάρκειες των σημερινών συστημάτων παράδοσης που χρησιμοποιούνται για τις παραγγελίες αγορών μέσω του Διαδικτύου. Το 57% των ηλεκτρονικών εμπόρων λιανικής θεωρεί ότι η διασυνοριακή παράδοση αποτελεί φραγμό στο εμπόριο, ενώ το 47% των καταναλωτών προβληματίζεται όσον αφορά στην παράδοση κατά τις διασυνοριακές συναλλαγές. Ένα αποτελεσματικό σύστημα παράδοσης (και επιστροφής) έχει καίρια σημασία για τη διευκόλυνση της περαιτέρω ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου και, ως εκ τούτου, των επιλογών και της εξυπηρέτησης των καταναλωτών.

■ Πράσινη Βίβλος

«Η παρούσα Πράσινη Βίβλος διαβούλευσης θα επιτρέψει τον προσδιορισμό των κατάλληλων μέτρων για τη βελτίωση της παράδοσης δεμάτων στην ενιαία αγορά» δήλωσε ο **Michel Barnier**, Ευρωπαίος επίτροπος αρμόδιος για την Εσωτερική Αγορά και τις Υπηρεσίες. «Ένα ευέλικτο και εύρυθμο πανευρωπαϊκό σύστημα παράδοσης, με εστίαση στις προσδοκίες των καταναλωτών και στις ιδιαίτερες ανάγκες του ηλεκτρονικού εμπορίου, θα συμβάλει άμεσα στο τεράστιο δυναμικό του ηλεκτρονικού εμπορίου για την τόνωση της ανάπτυξης και τη δημιουργία θέσεων απασχόλησης».



Ο Michel Barnier, Ευρωπαίος επίτροπος για την Εσωτερική Αγορά και τις Υπηρεσίες.

ΚΑΘΩΣ κρίνεται ότι είναι επείγον θέμα να αντιμετωπιστούν οι ανησυχίες σχετικά με την παράδοση και να βελτιωθούν τα συστήματα παράδοσης, η Κομισιόν εξέδωσε μια Πράσινη Βίβλο για τη δρομολόγηση διαβούλευσης όσον αφορά στην παράδοση δεμάτων, με ιδιαίτερη έμφαση στα διασυνοριακά ζητήματα και στις ανάγκες του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Τα βασικά στοιχεία

Στην Πράσινη Βίβλο, έχουν προσδιοριστεί τρεις τομείς προτεραιότητας για την αντιμετώπιση των προβλημάτων και των προκλήσεων που συναντούν οι καταναλωτές και οι ηλεκτρονικοί έμποροι λιανικής πώλησης στην Ε.Ε. Οι τομείς αυτοί είναι:

- Η βελτίωση της εξυπηρέτησης των καταναλωτών και των μικρομεσαίων επιχειρήσεων ανά την Ε.Ε. όσον αφορά τις υπηρεσίες παράδοσης.
- Η εξασφάλιση πιο αποτελεσματικών ως προς το κόστος λύσεων παράδοσης και καλύτερων τιμών για τους καταναλωτές και τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις.
- Η πρόωθηση της βελτίωσης της διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών παράδοσης μεταξύ επιχειρήσεων (καλύτερες εταιρικές σχέσεις και συνεργασίες), και μεταξύ επιχειρήσεων και ηλεκτρονικών εμπόρων λιανικής, ιδίως των ΜΜΕ.

Με την Πράσινη Βίβλο, η Επιτροπή θα συγκεντρώσει πληροφορίες σχετικά με την τρέχουσα κατάσταση της αγοράς παράδοσης για προϊόντα που αγοράζονται μέσω του Διαδικτύου και θα εντοπίσει τυχόν δυνητικά εμπόδια στη δημιουργία μιας ολοκληρωμένης αγοράς παράδοσης δεμάτων στην Ε.Ε. Θα καλέσει τα ενδιαφερόμενα μέρη να διατυπώσουν τις απόψεις τους για τον καλύτερο τρόπο εξυπηρέτησης των συμφερόντων των πελατών, των επιχειρήσεων και των τελικών καταναλωτών.

Με βάση τις πληροφορίες που θα συγκεντρώσει, η Επιτροπή θα επεξεργαστεί λύσεις, οι οποίες θα συμβάλουν στην ανάπτυξη μιας απρόσκοπτης διαδικασίας παράδοσης δεμάτων στην Ε.Ε., με σκοπό τη στήριξη της ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου, και οι οποίες θα εξασφαλίσουν ότι τα οφέλη του ηλεκτρονικού εμπορίου προσφέρονται στο σύνολο των πολιτών και των ΜΜΕ σε όλες τις περιοχές της Ευρώπης, διαμέσου ενός βιώσιμου και αποτελεσματικού συστήματος παράδοσης.

Ιστορικό

Η παρούσα διαβούλευση αποτελεί μέρος των υπό εξέλιξη εργασιών της Επιτροπής για την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου. Αναγνωρίζεται γενικά ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο συμβάλλει καθοριστικά στην οικονομική ανάπτυξη και στην άνοδο των επιπέδων απασχόλησης ανά την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Στην ανακοίνωση για το ηλεκτρονικό εμπόριο και τις διαδικτυακές υπηρεσίες, που εκδόθηκε από την Επιτροπή τον Ιανουάριο του τρέχοντος έτους, η παράδοση επισμαίνεται ως μία από τις πέντε κορυφαίες προτεραιότητες για να δοθεί ώθηση στο ηλεκτρονικό εμπόριο έως το 2015. Η δε σημασία της επιβεβαιώθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο και το Κοινοβούλιο.

Η παράδοση έχει κρίσιμη σημασία, δεδομένου ότι επηρεάζει σημαντικά τη διευκόλυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου και αποτελεί καθοριστικό στοιχείο για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης μεταξύ πωλητών και αγοραστών.

Οι ενδιαφερόμενοι καλούνται να απαντήσουν στις ερωτήσεις που τίθενται στη διαβούλευση έως τις 15 Φεβρουαρίου 2013.

Ο σύνδεσμος προς τη διαβούλευση είναι: http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/2012/parcels-delivery_en.htm