

**Stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru k návrhu nařízení Evropského parlamentu a Rady o online řešení spotřebitelských sporů (nařízení o online řešení spotřebitelských sporů)**

COM(2011) 794 final – 2011/0374 (COD)

(2012/C 181/18)

Zpravodaj: **pan Jorge PEGADO LIZ**

Dne 13. prosince 2011 se Evropský parlament a dne 14. prosince 2011 Rada, v souladu s článkem 114 Smlouvy o fungování Evropské unie, rozhodly konzultovat Evropský hospodářský a sociální výbor ve věci

*návrhu nařízení Evropského parlamentu a Rady o online řešení spotřebitelských sporů (nařízení o online řešení spotřebitelských sporů)*

COM(2011) 794 final – 2011/0374 (COD).

Specializovaná sekce Jednotný trh, výroba a spotřeba, kterou Výbor pověřil přípravou podkladů na toto téma, přijala stanovisko dne 9. března 2012.

Na 479. plenárním zasedání, které se konalo ve dnech 28. a 29. března 2012 (jednání dne 28. března), přijal Evropský hospodářský a sociální výbor následující stanovisko 117 hlasy pro, 6 členů se zdrželo hlasování.

## 1. Závěry a doporučení

1.1 EHSV iniciativu tohoto druhu požaduje již dlouho, a proto návrh Komise vítá a podporuje výběr nařízení, které je vhodným nástrojem.

1.2 EHSV se nicméně domnívá, že vhodnějším právním základem by byl čl. 169 odst. 2 písm. b) SFEU, a nikoliv pouze článek 114, a také článek 38 a článek 47 Listiny základních práv EU.

1.3 Kvituje s uspokojením, že Komise výslovně uvádí, že cílem vytvoření tohoto systému není zrušit právo odvolat se k soudu nebo nahradit řádná soudní řízení, pokud se k nim strany chtějí uchýlit.

1.4 Má však za to, že návrh si neklade dostatečně vysoké cíle a z hlediska svého názvu je dokonce klamný a zdaleka nenabízí očekávaný, žádoucí a možný pokrok, zejména pokud jde o používání nejrůznějších osvědčených technologických prostředků a elektronických informačních systémů pro online řešení sporů, tedy tzv. 2. generace nástrojů.

1.5 EHSV proto doporučuje, aby Komise pojala tento návrh pouze jako první krok směrem k účinnému online řešení sporů a rychle propracovala další možnosti systému, aby do něj bylo možné začlenit všechny technologické inovace, v souladu se zásadou právní jistoty, i kdyby pro to měla vytvořit zvláštní unijní samostatný systém pro online řešení sporů souvisejících s přeshraničními transakcemi.

1.6 EHSV má za to, že není opodstatněné to, že do systému nebyly zařazeny spory, jež nemají čistě přeshraniční povahu, ani ty, které nevznikly výhradně v souvislosti s transakcemi uzavřenými elektronickou cestou (offline spory).

1.7 EHSV nesouhlasí s tím, aby se tyto mechanismy mohly vztahovat na stížnosti obchodníků vůči spotřebitelům.

1.8 EHSV doporučuje, aby byla do nařízení výslovně začleněna možnost, aby byly strany při online řešení svých stížností zastoupeny právními zástupci či třetími stranami, konkrétně sdruženími hájícími zájmy spotřebitelů.

1.9 EHSV vyzývá Komisi, aby upřesnila, jakým způsobem bude možné prostřednictvím této platformy řešit komplexnější otázky, které mohou vzniknout u některých sporů online, jako je například neshoda ohledně nepřiměřených smluvních podmínek nebo právních předpisů, jimiž se smlouvy řídí.

1.10 EHSV má vážné pochybnosti o možnosti dodržet vymezené lhůty a obává se, že to, že jsou stanoveny taxativně, ve spojení s tím, že se neočekává, že by je v praxi bylo možné splnit, přispěje k diskreditaci systému, jehož hlavními cíli jsou rychlost a účinnost.

1.11 EHSV navrhuje propojení elektronické platformy s elektronickou „knihou právní a stížností“, jež by měla být přístupná prostřednictvím internetových stránek obchodníků podnikajících online.

1.12 EHSV doporučuje, aby Komise přijala systém zabezpečení jakosti zaváděného systému, a navrhuje, aby byly připojeny jakési známky důvěry (*trustmarks*) udělované oprávněnými a autorizovanými subjekty hospodářským subjektům, které (na svých internetových stránkách) budou zveřejňovat a propagovat řešení sporů prostřednictvím této platformy, a prosazuje, aby byla do kodexů chování vložena zmínka o online řešení sporů prostřednictvím této platformy.

1.13 EHSV doporučuje, aby otázka financování tohoto systému byla zpracována otevřeně a bez zábrán; organizace hájící zájmy spotřebitelů a některé členské státy se sice nacházejí v situaci tísně, kdy budou těžko čelit nárůstu výdajů v souvislosti se zaváděním systému, avšak také se jedná o otázku s rozhodujícím významem pro zaručení nestrannosti a nezávislosti těchto systémů.

1.14 EHSV má za to, že příliš mnoho zásadních aspektů legislativního nástroje bylo odloženo ke zpracování budoucími prováděcími akty nebo akty v přenesené pravomoci, což je podle EHSV daleko za hranicí stanovenou článkem 290 Smlouvy, s dopady na právní jistotu nástroje.

1.15 EHSV se domnívá, že znění některých ustanovení je třeba přezkoumat a že je lze vylepšit, tedy učinit jejich ustanovení jasnější, jednoznačnější a účinnější, a doporučuje Komisi, aby vzala na zřetel jeho konkrétní připomínky.

## 2. Shrnutí návrhu

2.1 Vzhledem k tomu, že velmi málo subjektů mimosoudního (alternativního) řešení spotřebitelských sporů nabízí možnost, aby evropští spotřebitelé provedli celý postup online;

vzhledem k tomu, že neexistence účinné nápravy v případě stížností vyplývajících z přeshraničních online transakcí má nepříznivé důsledky jak pro spotřebitele, tak i pro podniky;

vzhledem k tomu, že obsah a závěry nescetných studií zadaných na toto téma ukazují, že existuje všeobecná podpora pro vypracování nástrojů online řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím opatření na úrovni EU;

vzhledem k tomu, že posouzení dopadů SEC(2011) 1408 final ze dne 29. listopadu 2011 ukazuje, že přístup k nestranným, transparentním a účinným prostředkům pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v souvislosti s přeshraničními transakcemi v oblasti elektronického obchodu může zajistit pouze kombinace dvou nástrojů, a sice alternativního řešení sporů a online řešení sporů;

Komise tímto návrhem nařízení sleduje cíl vytvořit systém online řešení sporů na úrovni celé EU, který usnadní online řešení spotřebitelských sporů týkajících se přeshraničního

prodeje zboží nebo poskytování služeb mezi obchodníkem a spotřebitelem online.

2.2 Pro tyto účely využívá Komise jako právní základ výhradně článek 114 SFEU zaměřený na dotvoření vnitřního trhu, a hodlá tak:

- a) vytvořit evropskou platformu pro online řešení sporů v podobě interaktivní internetové stránky, která umožní elektronický a bezplatný přístup ve všech úředních jazycích Unie a představuje jednotné kontaktní místo pro spotřebitele a obchodníky, kteří se snaží o mimosoudní vyřešení sporu, jenž vznikl v souvislosti s transakcí přeshraničního elektronického obchodu, jejíž veškerí účastníci mají bydliště nebo jsou usazeni v různých členských státech EU;
- b) vybudovat „sít asistentů pro online řešení sporů“ sestávající z jednoho kontaktního místa pro online řešení sporů v každém členském státě, které by byly příslušnými orgány odpovědnými ve smyslu směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů za poskytování podpory při řešení sporů předložených prostřednictvím této platformy.

2.3 Navržené nařízení se vztahuje pouze na spory mezi spotřebiteli a obchodníky, které vzniknou v souvislosti s přeshraničním prodejem zboží nebo poskytováním služeb online.

2.4 Systém, který má být zaveden, by měl navazovat na stávající subjekty alternativního řešení sporů a respektovat právní tradice členských států, pokud jde o příslušné vnitrostátní procesní předpisy, konkrétně v souvislosti s náklady, aniž by tím byl dotčen společný soubor pravidel fungování, v zájmu ochrany jejich účinnosti a rychlosti. Systém by neměl mařit fungování žádných subjektů online alternativního řešení sporů již existujících v EU ani by neměl bránit subjektům alternativního řešení sporů v rozhodování přeshraničních sporů, jež jim budou předloženy jinými cestami než prostřednictvím platformy.

2.5 Cílem postupů řešení sporů online není nahradit soudní řízení ani zbavit spotřebitele nebo obchodníky jejich práva na zjednání nápravy před soudem. Navržené nařízení se bude vztahovat na všechny subjekty zřízené na trvalém základě, které nabízejí řešení sporů prostřednictvím postupu alternativního řešení sporů, včetně postupů institucionalizovaného rozhodčího řízení nevytvořených *ad hoc*.

## 3. Obecné připomínky

3.1 EHSV v některých se svých nejnovějších stanovisek, zejména k přijetí Digitální agendy <sup>(1)</sup>, 50 návrhů <sup>(2)</sup> a dvanácti nástrojů podpory vnitřního trhu <sup>(3)</sup>, požaduje vytvoření systému online řešení sporů, a proto nemůže než přivítat tuto iniciativu Komise, přičemž také souhlasí s výběrem právního nástroje, a sice nařízení.

<sup>(1)</sup> COM(2010) 245 final.

<sup>(2)</sup> COM(2010) 608 final.

<sup>(3)</sup> COM(2011) 206 final.

3.2 Pokud jde o právní základ, EHSV se domnívá, že se nejedná pouze o dotvoření vnitřního trhu, nýbrž že jde také o nástroj ochrany spotřebitelů, a proto by měl být – v případě nepřijetí článku 81 SFEU – nevhodnějším právním základem vedle článku 38 a článku 47 Listiny základních práv EU čl. 169 odst. 2 písm. b) a čl. 169 odst. 4, a nikoliv pouze článek 114.

3.3 Kvituje s uspokojením prohlášení Komise, že cílem vytvoření tohoto systému není zrušit právo odvolat se k soudu nebo nahradit řádná soudní řízení, pokud se k nim strany chtějí uchýlit.

3.4 Vítá rozšíření pojmu spotřebitel po vzoru návrhu směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů a v návaznosti na novou směrnici o právech spotřebitelů<sup>(4)</sup> na případy smluv majících dvojí účel, u nichž obchodní činnost dané osoby převažuje v celkovém kontextu smlouvy, ale přál by si, aby byl tento pojem výslovně uveden ve znění předpisu.

3.5 Zaznamenal úsilí Komise o respektování právních tradic členských států a to, že Komise nechce nahradit ani umenšit úlohu mechanismů alternativního řešení sporů existujících v rámci tohoto systému, ale pochybuje, že tímto způsobem je možné učinit výrazný posun, pokud jde o dematerializaci sporů online.

3.6 Konstatuje, že v praxi tento návrh pouze vytvoří jakousi „elektronickou poštovní schránku“, do níž budou zasílány stížnosti, které budou po čistě formálním roztrídění přeposílány jednotlivým subjektům alternativního řešení sporů, a tím vznikne byrokratický, administrativní a těžkopádný systém zasílání.

3.7 Má za to, že návrh si neklade dostatečně vysoké cíle a zdaleka nenabízí očekávaný, žádoucí a možný pokrok, zejména pokud jde o:

- a) víceletý akční plán v oblasti evropské e-justice na období 2009–2013<sup>(5)</sup>;
- b) průkopnický dokument Komise OSN pro mezinárodní obchodní právo (UNCITRAL) č. A/CN.9/706<sup>(6)</sup>, nazvaný *Possible future work on online dispute resolution in cross-border electronic commerce transactions* (Možná budoucí činnost v oblasti řešení sporů online týkajících se přeshraničních obchodních transakcí);
- c) nezařazení sporů, jež nemají výlučně přeshraniční charakter, což přiměje členské státy, které o to budou stát, vytvořit čistě vnitrostátní systémy určené k řešení vnitrostátních

sporů, a to i pro případy, kdy budou mít strany různou státní příslušnost či nebudou mít trvalé či přechodné bydliště ve stejném členském státě;

- d) nezařazení sporů, které nevzniknou výhradně z transakcí uskutečněných elektronickou cestou (neboli offline), vzhledem k tomu, že nebyla přijata širší definice elektronického obchodu ze směrnice 2000/31/ES, která zahrnuje spory vzniklé v souvislosti s online obchodními sděleními bez uskutečnění jakékoliv transakce a možnost (dnes již uznávanou některými mechanismy alternativního řešení sporů) online řešení sporů vzniklých v souvislosti s transakcemi uzavřenými na dálku jinou než elektronickou cestou (katalogový prodej, podomní prodej) a dokonce i v souvislosti s transakcemi provedenými osobně při cestě do jiného členského státu, u nichž spor vznikne následně po uzavření obchodní transakce;
- e) nepřijetí systému, který je dnes obecně nazýván systémem 2. generace online řešení sporů<sup>(7)</sup> a v němž technologie (jež je součástí této platformy) hraje aktivní úlohu a chová se jako skutečná „čtvrtá strana“<sup>(8)</sup> (vedle dvou stran a mediátora/rozhodce) v rámci online postupů řešení spotřebitelských sporů; to by stranám umožnilo komunikaci na dálku, synchronní či nikoliv, prostřednictvím nových informačních a komunikačních technologií, a nemusely by tak spolu komunikovat osobně;
- f) neexistenci jakékoliv zmínky o systému zabezpečení jakosti zaváděného systému, jaký poskytuje například norma ISO 10003 – Směrnice pro externí řešení sporů organizace –, jež by mohla posloužit i jako norma pro informační prospekt o fungování tohoto mechanismu, nebo o existenci jakéhosi kontrolního seznamu, který by mohl obsahovat výčet stížností proti obchodníkům;

3.8 Ačkoliv nařízení umožňuje platformě „vést postup řešení sporu online“ (čl. 5 odst. 3 písm. d)), EHSV očekával, že budou položeny základy systému online řešení sporů jakožto prvku, který dodává legitimitu elektronické justici neboli e-justici; očekával, že navržená struktura využije a zmnoží existující technologickou infrastrukturu a zdroje, synchronní či asynchronní (jako jsou například systémy pro „chatování“, elektronická fóra, adresáře pro zasílání zpráv, elektronická pošta, telekonference, audio- a videokonference či virtuální mediační síň), že posílí uplatňování spravedlnosti a bude prosazovat používání nástrojů online řešení sporů 1. a 2. generace v rámci procesů (procesů online vyjednávání, mediace a rozhodčího řízení) a podporovat e-mediaci mezi stranami, rozvoj procesu produkce, posílení možnosti proces sledovat a zvýšení předvídatelnosti procesu.

<sup>(4)</sup> Směrnice 2011/83/EU (Úř. věst. L 304, 22.11.2011, s. 64).

<sup>(5)</sup> Úř. věst. C 75, 31.3.2009, s. 1.

<sup>(6)</sup> Viz [http://www.uncitral.org/uncitral/publications/online\\_resources\\_ODR.html](http://www.uncitral.org/uncitral/publications/online_resources_ODR.html).

<sup>(7)</sup> Viz G. Peruginelli a G. Chiti: „Artificial Intelligence Dispute Resolution“ in: Proceedings of the Workshop on the Law of electronic agents – LEA 2002.

<sup>(8)</sup> Viz mimo jiné postupy CYBERSETTLE (<http://www.cybersettle.com>), SMARTSETTLE (<http://www.smartsettle.com>) a SQUARETRADE (<http://www.squaretrade.com>), díky kterému bylo od roku 1999 vyřešeno více než 200 000 sporů ve 120 zemích, ECODIR (<http://www.ecodir.org/>).

3.9 Aby Komise naplnila očekávání a prohlášení vydaná v souvislosti s touto iniciativou, měla přinejmenším zvážit možnost, že by mezi funkce platformy zahrnula systémy podpory stran online řešení sporů při přijímání rozhodnutí – jako například expertní systémy, systémy informování na základě předchozích případů, systémy pro přístup k počítačovým databázím (analogická argumentace, v mezinárodní literatuře označovaná jako „*case based reasoning*“ – CBR) a online řešení sporů podle přístupů jednotlivých stran k řešení sporů –, aniž by musela nutně pokročit směrem k uvedeným systémům 2. generace; tyto systémy 2. generace využívají telematické nástroje a umělou inteligenci a prostřednictvím matematických modelů přispívají k řešení sporů systematickým vyhodnocováním návrhů stran, kterým je rovněž poskytována IT podpora stejných kvalit („inteligentní rozhraní“) v rámci interaktivního procesu založeného na vyjednávacích vzorcích typu BATNA (*Best Alternative to a Negotiated Agreement*) a WATNA (*Worst Alternative to a Negotiated Agreement*), díky nimž by se mělo dosáhnout výsledku ZOPA (*Zone of Possible Agreement*).

3.10 EHSV se dále táže, jak si Komise představuje online řešení případů, které se netýkají pouze klasických obchodních sporů typu „defekt“, „špatné fungování“, „zpoždění v doručení nebo nedoručení“, ale spíše neshod ohledně nepřiměřených smluvních podmínek nebo práva, jímž se smlouvy řídí.

3.11 EHSV by ocenil, aby byla v nařízení výslovně uvedena možnost, aby byly strany při online řešení svých stížností zastoupeny právními zástupci či třetími stranami, konkrétně sdruženími hájícími zájmy spotřebitelů.

3.12 EHSV se podivuje, že otázka financování provádění tohoto nového nástroje nebyla zpracována otevřeně a bez zábran, když to organizace hájící zájmy spotřebitelů v rámci provedených konzultací označily za zásadní věc; v současné době se sice některé členské státy nacházejí v situaci tísně, kdy budou těžko čelit nárůstu výdajů v souvislosti se zaváděním těchto struktur, školením „asistentů pro online řešení sporů“ a dalších podpůrných úředníků, informováním spotřebitelů a poskytováním pomoci spotřebitelům a s novými byrokratickými funkcemi, avšak také se jedná o otázku, jež je všeobecně považována za rozhodující pro zaručení nestrannosti a nezávislosti těchto systémů.

## 4. Konkrétní připomínky

### 4.1 Článek 1 – Předmět

Předmětem tohoto nařízení by měla být rovněž zásada přístupu stran k právu a spravedlnosti. Kromě řešení sporů by platforma mohla sloužit k prevenci sporů vzhledem k tomu, že by obsahovala relevantní informace přispívající k vyřešení sporu.

### 4.2 Článek 2 – Oblast působnosti

EHSV by ocenil, kdyby se nařízení – i z důvodu ekonomické účelnosti – vztahovalo také na spory vzniklé v prostředí offline; to již je běžnou praxí činnosti různých subjektů alternativního řešení sporů, které pracují s informačními technologiemi v rámci mediace mezi stranami.

Z formálního hlediska navrhuje, aby byla otázka vyjmutí z působnosti nařízení zpracována v rámci tohoto článku 2, a nikoliv v rámci článku 4, jež se zabývá definicemi.

### 4.3 Článek 3 – Vztah k jiným právním předpisům Unie

EHSV navrhuje, aby zde byly zahrnuty směrnice zabývající se elektronickým obchodem, prodejem spotřebního zboží a smlouvami uzavřenými na dálku<sup>(9)</sup>.

### 4.4 Kapitola II – Evropská platforma pro online řešení sporů

EHSV by v zájmu zpřehlednění upřednostňoval, aby byly otázky zřízení platformy a postupů zpracovány v jiných kapitolách.

### 4.5 Článek 5 odst. 3 písm. b)

EHSV má pochybnosti, nakolik je proveditelné, aby si strany samy volily subjekt alternativního řešení sporů, a to z důvodu nedostatečných souvisejících znalostí a nedostatečné schopnosti posouzení. Naopak by bylo vhodné, aby mohly strany samé určit subjekt, s nímž již v minulosti pracovaly.

### 4.6 Článek 5 odst. 3 písm. i)

EHSV se obává, že jsou tyto informace nedostatečné. Navrhuje, aby kromě statistik o výsledcích sporů platforma předkládala informace o metodách nejvíce využívaných systémy alternativního řešení sporů a statistické údaje o zpracovávaných tématech. Do platformy musí být dále zabudován systém pro řízení postupů vybavený ukazateli pro řízení (včetně zaregistrovaných, ukončených a nedořešených procesů a jejich doby trvání a náklady). Dále má EHSV za to, že pouhé uvedení či navržení stranám jednoho či více subjektů alternativního řešení sporů nezajistí naplnění žádoucího cíle předpisu: přístupu stran ke spravedlnosti. EHSV upozorňuje, že stačí, aby jedna ze stran nesouhlasila s výběrem navrženého subjektu, a proces bude zastaven – viz čl. 7 odst. 3 a čl. 8 odst. 2 písm. b) a čl. 8 odst. 4 –, což v podstatě předznamenává krach celého systému.

<sup>(9)</sup> Směrnice č. 2000/31/ES (Úř. věst. L 178, 17.7.2000, s. 1), směrnice č. 1999/44/ES (Úř. věst. L 178, 17.7.2000, s. 12) a směrnice č. 97/7/ES (Úř. věst. L 144, 4.6.1997, s. 19).

#### 4.7 Článek 6 – Síť asistentů pro online řešení sporů

EHSV se domnívá, že slovní výraz „online řešení sporů“ je klamný a neměl by se používat, jelikož se zde podporuje nikoliv online řešení, nýbrž řešení prostřednictvím klasických mechanismů alternativního řešení sporů. Elektronickou cestou se pouze podává stížnost.

EHSV má vážné obavy, že tento systém nepříznivě ovlivní nebo ohrozí rychlost a účinnost, jež jsou uváděny mezi cíli návrhu nařízení, jelikož zavádí byrokratické postupy, vzhledem k doporučenému třífázovému přesměrování; dále jednoznačně zpochybňuje možnost účinného dodržování maximální lhůty 30 dní stanovené v čl. 9 písm. b). Je třeba si uvědomit, že před tím, než strany přistoupí k účinnému řešení sporu prostřednictvím subjektu alternativního řešení sporů, musí být stížnost podána elektronicky platformě a poté prozkoumána a předložena příslušnému subjektu a přesměrována asistenty pro online řešení sporů vybranému subjektu alternativního řešení sporů, což nutně pozdrží vyřešení a způsobí stranám náklady z prodlení a alternativní náklady.

#### 4.8 Článek 7 – Podání stížnosti

EHSV doporučuje věnovat náležitou pozornost tomu, že je nezbytné zprostředkovat stranám spolehlivý překlad stížnosti a příložených dokumentů. Jedná se o otázku se zásadním významem pro fungování systému, již návrh opomíjí, přičemž se ani nezmiňuje o existujících systémech strojového překladu, které by do systému měly být zabudovány.

#### 4.9 Článek 7 odst. 2 a čl. 7 odst. 6

EHSV podtrhuje, že příložený dokument nazvaný „Informace, které mají být poskytnuty při vyplňování elektronického formuláře pro podávání stížností“ je naprosto nedostatečný z hlediska obsahu i způsobu, jakým má být vyplněn, a nezaslouží si jakýkoliv další komentář.

EHSV se domnívá, že tato internetová stránka by měla kromě formuláře nabízet rovněž online příručku týkající se způsobu, jakým je třeba formulář vyplnit. Dále by měla obsahovat s tím související specifické pokyny (pokyny týkající se používání tohoto softwaru nebo by měla být dána k dispozici i podpůrná internetová stránka s pokyny, tipy a odpověďmi na nejčastější otázky). Musí stranám poskytnout interaktivní prostor, kde by mohly vysvětlit případné potíže a kde by jim byly online poskytnuty okamžité rady. Měla by také umožňovat ústní výklad skutečností v různých jazycích a s okamžitým překladem, a to prostřednictvím nových komunikačních technologií, které již existují. Dále musí obsahovat systém pro automatickou detekci nesprávně či pouze částečně vyplněných formulářů, který poskytne nezbytné informace pro opravu, čímž se předejde podávání nové stížnosti.

EHSV má za to, že z některých neurčitých právních termínů, jako například i) „dostatečné“ (odst. 2) nebo ii) „[údaje, které

jsou] přesné, podstatné a nepřesahující míru s ohledem na účely, pro které jsou shromažďovány“ (odst. 6), je třeba učinit objektivní, konkrétní informativní prvky.

EHSV konstatuje, že je třeba zohlednit nejen povinnost související s prostředky (a povinnost zpřístupnit formulář online), ale že způsob vyplňování formuláře musí být intuitivní, atraktivní z hlediska spotřebitele, snadný a pohodlný<sup>(10)</sup>.

EHSV dále navrhuje propojení elektronické platformy s elektronickou „knihou přání a stížností“, jež by měla být přístupná prostřednictvím internetových stránek obchodníků podnikajících online. Zanášení do této knihy by mělo umožňovat její přímé a automatické přeposlání elektronickou cestou prostřednictvím rozhraní centrální platformě pro online řešení sporů za účelem vyřešení sporu.

#### 4.10 Článek 8 odst. 1

EHSV připomíná, že průměrný spotřebitel je většinou poněkud negramotný (kromě toho, že se nachází v situaci digitálního vyloučení), a obává se, že sankce stanovená v odstavci 1 bude mít opačný účinek, než jaké jsou cíle iniciativy, a stane se z ní úmyslná formální taktika pro neřešení sporů.

#### 4.11 Článek 12 – Důvěrnost a bezpečnost údajů

EHSV varuje před skutečností, že na pravidla týkající se služebního tajemství a zachování důvěrnosti se vztahují vnitrostátní právní předpisy, přičemž neexistují nezbytná ustanovení o důkazním břemenu a řešeních v případě nesplnění těchto povinností.

#### 4.12 Článek 13 – Informace pro spotřebitele

EHSV navrhuje, aby byly připojeny jakési známky důvěry (*trustmarks*) udělované oprávněnými a autorizovanými subjekty hospodářským subjektům, které (na svých internetových stránkách) budou zveřejňovat a propagovat řešení sporů prostřednictvím této platformy, jako například TRUSTe, Euro-Label nebo Global Trustmark Alliance.

EHSV prosazuje, aby byly do kodexů chování (vypracovaných hospodářskými subjekty, spotřebitelskými sdruženími nebo i vládními subjekty) vložena zmínka o online řešení sporů prostřednictvím této platformy.

<sup>(10)</sup> Některá důležitá sdělení totiž mohou být narušena pravopisnými či gramatickými chybami či překlepy. Pravopisné chyby mohou vyvolat unáhlené domněnky o druhé straně nebo pochybnosti v souvislosti s dosahem řešení sporu. V této souvislosti by byly užitečné nástroje pravopisné kontroly, jako například aplikace na: <http://www.juripax.com/>.

#### 4.13 Článek 15 a článek 16 – Prováděcí akty a výkon přenesené pravomoci

V různých ustanoveních návrhu (čl. 6 odst. 5, čl. 7 odst. 4 a čl. 7 odst. 5) jsou zásadní aspekty legislativního nástroje a fungování systému ponechány ke zpracování budoucími prováděcími akty nebo akty v přenesené pravomoci, což je podle EHSV daleko za hranicí stanovenou článkem 290 Smlouvy a definovanou ve sdělení Komise Provádění článku 290 Smlouvy o fungování Evropské unie (COM(2009) 673 final ze dne 9. prosince 2009), s dopady na právní jistotu nástroje.

V Bruselu dne 28. března 2012.

*předseda*  
Evropského hospodářského a sociálního výboru  
Staffan NILSSON

---