

**Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomitee arvamuse teemal „Ettepanek: Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus, milles käsitletakse tarbijavaidluste veebipõhist lahendamist (tarbijavaidluste veebipõhise lahendamise määrus)”**

COM(2011) 794 final – 2011/0374 (COD)

(2012/C 181/18)

Raportöör: **Jorge PEGADO LIZ**

13. detsembril 2011 otsustas Euroopa Parlament ja 14. detsembril 2011 nõukogu vastavalt Euroopa Liidu toimimise lepingu artiklile 114 konsulteerida Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomiteega järgmises küsimuses:

„Ettepanek: Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus, milles käsitletakse tarbijavaidluste veebipõhist lahendamist (tarbijavaidluste veebipõhise lahendamise määrus)”

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

Asjaomase töö ettevalmistamise eest vastutav ühtse turu, tootmise ja tarbimise sektsioon võttis arvamuse vastu 9. märtsil 2012. aastal.

Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomitee võttis täiskogu 479. istungjärgul 28.-29. märtsil 2012 (28. märtsi istungil) vastu järgmise arvamuse. Poolt hääletas 117, erapooletuks jäi 6.

## 1. Järeldused ja soovitus

1.1 Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomitee on pikka aega nõudnud sedalaadi algatust ning seega väljendab heameelt komisjoni ettepaneku üle ja toetab komisjoni valikut kasutada õigusliku vahendina määrust.

1.2 Ent komitee arvates oleksid õiguslikuks aluseks lisaks artiklile 114 kõige sobivamad Euroopa Liidu toimimise lepingu artikli 169 lõike 2 punkt b ja lõige 4, samuti Euroopa Liidu põhiõiguste harta artiklid 38 ja 47.

1.3 Komitee avaldab heameelt komisjoni selge seisukoha üle, et sellise süsteemi loomine ei tohi võtta tarbijatelt või kauplejalt õigust pöörduda soovi korral õiguskaitse saamiseks kohtu poole ega asendada kohtusüsteemi tavapärasest toimimist.

1.4 Komitee arvates on ettepanek liiga tagasihoidlik, sel on eksitav pealkiri ning see ei vasta sellele, mida loodeti, sooviti ja mis võimalik on, eelkõige mitmesuguste olemasolevate tehnoloogiliste vahendite ja edukaks osutunud elektrooniliste infosüsteemide osas, mis kuuluvad teise põlvkonna veebipõhise vaidluste lahendamise süsteemide alla.

1.5 Seetõttu soovib komitee, et komisjon näeks seda ettepanekut esimese sammuna tõhusa vaidluste veebipõhise lahendamise suunas ning arendaks võimalikult kiiresti edasi süsteemi potentsiaali, et kaasata kõik ühilduvad tehnoloogilised uuendused (arvesse võttes õiguskindlust), isegi kui see nõuaks piiriüleste tehingute jaoks täiesti uue spetsiifilise veebipõhise vaidluste lahendamise süsteemi loomist ELi tasandil.

1.6 Komitee arvates ei ole õigustatud, et süsteemist on välja jäetud need vaidlused, mis ei ole ainult piiriüleised, ning vaidlused, mis ei tulene ainult elektrooniliselt sõlmitud tehingutest (st *off-line* vaidlused).

1.7 Komitee ei poolda seda, et kõnealused menetlused võiksid hõlmata ka kauplejate kaebusi tarbijate vastu.

1.8 Komitee soovib ette näha selgesõnalise võimaluse kasutada veebipõhistes kaebustes asjaomaste poolte esindajana advokaate või kolmandaid isikuid, eelkõige tarbijaliite.

1.9 Komitee soovib komisjonil selgitada, kuidas saaks platvormi kaudu lahendada keerulisemaid küsimusi, mis võivad tekkida teatud veebipõhistes vaidlustes, näiteks arutelu ebaõiglaste lepingutingimuste ja lepingutele kohaldatava õiguse üle.

1.10 Komiteel on tõsiseid kahtlusi seatud tähtaegade realistsuhte suhtes. Komitee kardab, et nende kohustuslikuks muutmine võib lisaks tõenäolistele praktilistele probleemidele tähtaegadest kinnipidamisel vähendada usaldust süsteemi vastu, mille üks põhieesmärkidest on kiirus ja tõhusus.

1.11 Komitee soovib siduda veebiplatvormi veebis asuva kaebusteraamatuga, kus peaksid olema kirjas veebiettevõtjate veebilehed.

1.12 Komitee teeb ettepaneku, et komisjon looks kavandatava süsteemi jaoks kvaliteedi tagamise süsteemi. Komitee soovib, et akrediteeritud ja volitatud üksused looksid usaldusmärgi (*trustmark*) ettevõtjatele, kes (oma veebilehel) reklaamivad ja edendavad selle platvormi kaudu toimuvat vaidluste lahendamist, ning soovib lisada toimumisjuhenditesse viite vaidluste lahendamisele kõnealuse veebiplatvormi kaudu.

1.13 Komitee arvates tuleks selle süsteemi rahastamist käsitleda selgesõnaliselt ja otse, arvestades, et tarbijatühendused ja mõned liikmesriigid ei saa endale lubada suuri kulusid, mis kaasnevad süsteemi loomisega. Sel on otsustav tähtsus süsteemi erapooletuse ja sõltumatus tagamiseks.

1.14 Komitee leiab, et õigusakti ja süsteemi toimimise liiga paljud olulised aspektid jäetakse tulevaste rakendusaktide või delegeritud aktide kehtestada, mis läheb palju kaugemale piiridest, mis on sätestatud aluslepingu artiklis 290. Sellel on tagajärjed õigusakti õiguskindlusele.

1.15 Komitee arvates tuleks mitme nõude sõnastus läbi vaadata ja vastavaid sätteid on võimalik selgemaks, ühemõttelisemaks ja tõhusamaks muuta ning soovib komisjonil võtta arvesse komitee konkreetseid märkused.

## 2. Ettepaneku kokkuvõte

2.1 Arvestades, et väga vähesed vaidluste kohtuvälise lahendamise mehhanismid pakuvad tarbijatele võimalust viia kogu menetlus läbi veebis;

arvestades, et piiriüleste veebipõhistest tehingutest tulenevate kaebuste puhul on tõhusa õiguskaitse puudumisel negatiivsed tagajärjed nii tarbijatele kui ka ettevõtjatele;

arvestades, et mitme sel teemal tellitud uuringu sisu ja järelduste kohaselt on olemas üldine toetus veebipõhiste vaidluste lahendamise vahendite väljatöötamisele tarbijavaidluste jaoks ELi meetme kaudu;

arvestades, et 29. novembri 2011. aasta mõjuhinna (SEC(2011) 1408 final) tulemused näitavad, et vaid kahe vahendi – vaidluste kohtuvälise ja veebipõhise lahendamise – kombinatsiooniga saab tagada erapooletu, läbipaistva ja tulemusliku vahendi piiriüleste e-kaubandustehingutega seotud tarbijavaidluste kohtuväliseks lahendamiseks;

on komisjon kavandatavas määruses seadnud eesmärgiks luua kogu ELi hõlmav veebipõhine vaidluste lahendamise süsteem, mis kergendab piiriüleste veebipõhise kaupade müügi või

teenuste osutamisega seotud vaidluste veebipõhist lahendamist kaupleja ja tarbija vahel.

2.2 Selle eesmärgi saavutamiseks kasutab komisjon ainsa õigusliku alusena Euroopa Liidu toimimise lepingu artiklit 114 siseturu väljakujundamise kohta, et

- a) näha ette Euroopa veebipõhise vaidluste lahendamise platvormi loomine interaktiivse veebisaidina, mis on tasuta elektrooniliselt kättesaadav kõigis ametlikes keeltes. Platvorm toimib ühtse portaalina tarbijate ja kauplejate jaoks, kes püüavad jõuda piiriülese e-kaubandusega seotud vaidlustes kohtuvälise lahenduseni juhtudel, kus kõigi poolte asu- või elukoht on ELi eri liikmesriikides;
- b) luua veebipõhise vaidluste lahendamise korraldajate võrgustik, mis koosneks iga liikmesriigi ühest veebipõhise vaidluste lahendamise platvormi kontaktpunktist, mis nimetatakse vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi tingimuste kohaselt pädevateks asutusteks, mis tagaksid toetuse veebipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu esitatud kaebuste lahendamisele.

2.3 Kavandatud määrust kohaldatakse ainult tarbijate ja kauplejate vahelistele vaidlustele, mis tulenevad kaupade müügist või teenuste osutamisest veebis.

2.4 Kavandatav süsteem peaks toetuma olemasolevatele vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele ja järgima liikmesriikide õigustavasid riikliku menetluskorra ja seejuures eelkõige kulude osas, järgides samas ühiseid toimumisnorme, et tagada tõhusus ja kiirus. See ei takista ühegi ELis praegu tegutseva vaidluste kohtuvälise veebipõhise lahendamise üksuse toimimist ega tohiks takistada viimastel tegelemast piiriüleste vaidlustega, mis on esitatud neile muul viisil kui veebipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu.

2.5 Veebipõhine vaidluste lahendamise menetlus ei ole kavandatud asendama kohtumenetlust ega võta tarbijatelt või kauplejatelt õigust pöörduda õiguskaitse saamiseks kohtu poole. Kavandatud määrus hõlmab iga püsivalt loodud üksust, mis pakub vaidluste lahendamiseks vaidluste lahendamise kohtuvälise menetlust, sh ametlike vahekohtumenetluste kaudu, mis ei ole loodud konkreetseks olukorraks.

## 3. Üldised märkused

3.1 Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomitee on mõnes oma hiljutises arvamuses, eelkõige pärast digitaalse tegevuskava, <sup>(1)</sup> 50 kavandatud meetme <sup>(2)</sup> ja siseturu 12 vahendi <sup>(3)</sup> vastuvõtmist, kutsunud üles looma veebipõhist vaidluste lahendamise süsteemi ning saab seega komisjoni algatust vaid tervitada. Samuti toetab komitee seda, et komisjon on õiguslikuks vahendiks valinud määruse.

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

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

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

3.2 Õigusliku aluse suhtes leiab komitee, et lisaks siseturu väljakujundamisele on siin tegemist ka tarbijakaitse vahendiga, ning juhul kui Euroopa Liidu toimimise lepingu artiklit 81 ei kohaldata, oleksid seega õiguslikuks aluseks lisaks artiklile 114 kõige sobivamad Euroopa Liidu toimimise lepingu artikli 169 lõike 2 punkt b ja lõige 4, samuti Euroopa Liidu põhiõiguste harta artiklid 38 ja 47.

3.3 Komitee avaldab heameelt komisjoni selge seisukoha üle, et sellise süsteemi loomine ei tohi võtta tarbijatelt või kauplejalt õigust pöörduda soovi korral õiguskaitse saamiseks kohtu poole ega asenda kohtusüsteemi tavapärasest toimimist.

3.4 Komiteel on hea meel märkida, et tarbija mõistet on avardatud sarnaselt vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi ettepanekus esitatule ja toetudes tarbija õiguste uuele direktiivile,<sup>(4)</sup> et hõlmata kahesuguse eesmärgiga lepingud, kus kaubanduslik eesmärk ei ole lepingu kontekstis domineeriv. Küll aga sooviks komitee näha, et see mõiste esitataks selgesõnaliselt direktiivi tekstis.

3.5 Komitee võtab teadmiseks, et komisjon on mures liikmesriikide õigustraditsioonide arvessevõtmise pärast ega püüa veebipõhises vaidluste lahendamise süsteemis asendada ega vähendada olemasolevate vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste rolli. Ent komitee väljendab kahtlust, kas see kujutab endast märkimisväärset sammu vaidluste dematerialiseerumise ja veebikeskkonnas menetlemise suunas.

3.6 Komitee tunnustab, et praktikas piirneb see ettepanek sellega, et luuakse mingi elektrooniline postitempel ehk veebipostkast, kuhu kaebused saadetakse ja pärast pelgalt formaalset sorteerimist edastatakse erinevatele vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele, moodustades seega vaevalise bürokraatliku ja administratiivse edastussüsteemi.

3.7 Komitee arvates on ettepanek liiga tagasihoidlik ega vasta sellele, mida loodeti, sooviti ja mis võimalik on. See puudutab eelkõige alljärgnevaid punkte.

- a) Euroopa e-õiguskeskkonna mitmeaastane tegevuskava (2009–2013)<sup>(5)</sup>.
- b) ÜRO rahvusvahelise kaubandusõiguse komisjoni (UNCITRAL) edumeelne dokument<sup>(6)</sup> „Possible future work on online dispute resolution in cross-border electronic commerce transactions”, A/CN.9/706.
- c) Välja on jäetud vaidlused, mis ei ole ainult piiriülesed, kohustades liikmesriike, kes seda soovivad, looma piiriülesteks

vaidlusteks eraldi riiklikke süsteeme, isegi kui vaidluspoolad on eri riikidest, ent kelle asukoht on alaliselt või ajutiselt sama liikmesriik.

- d) Välja on jäetud vaidlused, mis ei tulene ainult elektrooniliselt sõlmitud tehingutest (st väljaspool võrgukeskkonda), sest ei tugine direktiivis 2000/31/EÜ sätestatud elektroonilise kaubanduse mõiste laiemale määratlusele, mis hõlmab vaidlused elektrooniliste kommertstehingute üle, mille tulemusel tehingut ei toimunud. Samuti on olemas võimalus, mida mõned vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemid tunnustavad, menetleda mitteelektrooniliselt sõlmitud kaugtehingute vaidlusi (nt postimüük või lävemüük) elektroonilisel teel. Lisaks oleks võinud kaasata teiste liikmesriikide külastamise käigus kohapeal toimuvad tehingud, mille puhul vaidlused tekivad mõni aeg pärast tehingu sõlmimist.
- e) Kasutusele ei ole võetud teise põlvkonna veebipõhise vaidluste lahendamise süsteemi,<sup>(7)</sup> kus tehnoloogial (mis on lahutamatu osa sellest platvormist) on aktiivne roll ja see toimib veebipõhise tarbijavaidluste lahendamise menetluses tõelise neljanda poolena<sup>(8)</sup> (lisaks kahele poolele ja lepitajale või vahekohtunikule). Nii on pooltel võimalik suhelda eemalt kas reaajas või ajalise viivitusega uute info- ja kommunikatsioonitehnoloogiavahendite abil selle asemel, et kõik peaksid füüsiliselt kohal olema.
- f) Puudub igasugune viide loodava süsteemi kvaliteedi tagamise süsteemile, näiteks ISO 10003 standardi (organisatsioonivälise vaidluste lahendamise suunised) kohaselt, mida võiks isegi kasutada selleks, et standardida väljaanne, milles antakse teavet mehhanismi toimimisest; samuti puudub viide jälgimisnimekirjale, kuhu võib registreerida kaebusi ettevõtjate vastu.

3.8 Kuigi määruse kohaselt on veebipõhise vaidluste lahendamise platvormil ülesanne „anda pooltele ja vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele võimalus viia vaidluse lahendamise menetlus läbi elektroonilisel teel” (artikli 5 lõike 3 punkt d), lootis komitee, et luuakse alus veebipõhise vaidluste lahendamise süsteemile, mis aitaks parandada veebipõhise ja elektroonilise kohtusüsteemi õiguspärasust. Komitee loodab, et süsteemi kujundatakse nii, et taaskasutatakse ja kopeeritakse olemasolevat infrastruktuuri ja sünkroniseeritud või sünkroniseerimata tehnoloogilisi ressursse, näiteks jututoad, elektroonilised foorumid, e-kirjade listid, e-post, telekonverents, audio- ja videokonverents, virtuaalsed kohtumisruumid jne. See parandaks õiguse kohaldamist ja soodustaks menetlemist esimese ja teise põlvkonna veebipõhise vaidluste lahendamise vahendite abil (veebipõhine läbirääkimine, lepitus, vahekohtumenetlus), edendades e-vahendamist poolte vahel, tugevamat tootmisprotsessi ning kergemini jälgitavaid ja prognoositavaid menetlusi.

<sup>(4)</sup> Direktiiv 2011/83/EL, ELT L 304, 22.11.2011, lk 64.

<sup>(5)</sup> ELT C 75, 31.3.2009, lk 1.

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

<sup>(7)</sup> Vt Peruginelli, G ja Chiti, G. „Artificial Intelligence Dispute Resolution”, *Proceedings of the Workshop on the Law of electronic agents*, LEA 2002.

<sup>(8)</sup> Vt nt menetlused CYBERSETTLE (<http://www.cybersettle.com>), SMARTSETTLE (<http://www.smartsettle.com>) ja SQUARETRADE (<http://www.squaretrade.com>). Viimase menetluse raames on alates 1999. aastast lahendatud üle 200 000 vaidluse 120 riigis, ECODIR (<http://www.ecodir.org/>).

3.9 Isegi kui komisjon ei liigu eelnimetatud teise põlvkonna mudelite suunas, oleks ta kõnealuse algatuse ootustele vastamiseks ja lubatud hüvede tagamiseks pidanud vähemalt kaaluma võimalust lisada platvormi ülesannete hulka otsuse langetamise abisüsteemid veebipõhise vaidluste lahendamise süsteemi poolte jaoks. Neis teise põlvkonna mudelites lihtsustab vaidluste kohta otsuste langetamist telemaatiliste vahendite kasutus ja tehisisintellektipõhistelt matemaatilistelt mudelitelt saadav abi, hinnates süstemaatiliselt poolte ettepanekuid. Pooli toetavad omakorda võrdse võimekusega IT-spetsialistid (intelligentsed liidesed) interaktiivses protsessis, mis tugineb läbirääkimiste standardmudelitele, nagu BATNA (*Best Alternative to a Negotiated Agreement*), WATNA (*Worst Alternative to a Negotiated Agreement*) ja ZOPA (*Zone of Possible Agreement*). Otsuse langetamise abisüsteemi näitena võib tuua ekspertide süsteemid, eelmiste juhtumite teabel põhinevad süsteemid, arvuti andmebaasile juurdepääsu võimaldavad süsteemid (rahvusvahelises kirjanduses *case-based reasoning* – juhtumitepõhine arutluskäik) ja veebipõhine vaidluste lahendamine, mis põhineb poolte erinevatel lähenemisviisidel vaidluste lahendamisele.

3.10 Komitee sooviks teada, kuidas on komisjon kavandanud veebipõhise lahendamise juhtumite korral, mil ei ole tegu ainult tüüpiliste turuvaidlustega, näiteks defektiga või tõrgetega töötavad tooted või viivitused tarnimisel või tarnimata jätmine, aga ka arutelu ebaõiglaste lepingutingimuste ja lepingutele kohaldatava õiguse üle.

3.11 Komitee sooviks näha eraldi viidet võimalusele kasutada veebipõhiste kaebustes asjaomaste poolte esindajana advokaate või kolmandaid isikuid, eelkõige tarbijate huve esindavaid ühendusi.

3.12 Komitee on üllatanud, et selle uue vahendi rakendamise rahastamise küsimusi ei käsitleta selgesõnaliselt ja otse, arvestades, et toimunud konsultatsioonides pidasid tarbijaid esindavad liidud seda igal juhul äärmiselt oluliseks. Mõned liikmesriigid ei saa endale lubada suuri kulusid, mis kaasnevad uute asutuste loomisega, vaidluste lahendamise korraldajate ja muu tugipersonali koolitamisega, tarbijatele teabe ja abi pakkumisega ning uute haldusülesannete teostamisega. Seda küsimust pidasid kõik otsustavaks süsteemi erapooletuse ja sõltumatuse tagamiseks.

## 4. Konkreetsete märkused

### 4.1 Artikkel 1 – „Reguleerimisese”

Määruse reguleerimisese peaks hõlmama ka asjaomaste poolte jaoks õigusteenuste ja õiguskaitsse kättesaadavuse põhimõtte. Lisaks vaidluste lahendamisele võiks platvormi kasutada vaidluste ärahoidmiseks, pakkudes asjakohast teavet probleemide lahendamiseks.

### 4.2 Artikkel 2 – „Reguleerimisala”

Komitee soovib mh majanduslikel kaalutlustel näha, et määrust kohaldatakse ka *off-line* vaidlustele, nagu seda teevad mitmed vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused, kes kasutavad info- tehnoloogiat asjaomaste poolte vahendamiseks.

Täiesti formaalsest küljest soovib komitee, et erandid reguleerimisalast hõlmataks artikliga 2, mitte artikliga 4, mis puudutab mõisteid.

### 4.3 Artikkel 3 – „Seos muude liidu õigusaktidega”

Komitee soovib lisada direktiivid elektroonilise kaubanduse, tarbekaupade müügi ja sidevahendi abil sõlmitud lepingute kohta <sup>(9)</sup>.

### 4.4 II peatükk – „Euroopa veebipõhine vaidluste lahendamise platvorm”

Selguse eesmärgil eelistaks komitee, et platvormi ülesehituse ja menetluse küsimusi käsitletaks eri peatükkides.

### 4.5 Artikli 5 lõike 3 punkt b

Komitee väljendab kahtlust, kuivõrd praktiline on lasta pooltel valida vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus, sest selle tegemiseks puuduvad teadmised ja kriteeriumid. Lisaks oleks loogiline lasta pooltel endil nimetada üksus, millega nad on juba varem koos töötanud.

### 4.6 Artikli 5 lõike 3 punkt i

Komitee kardab, et sellest teabest ei pruugi piisata. Komitee teeb ettepaneku, et lisaks vaidluste tulemuste statistikale peaks platvorm näitama, millised on kõige sagedamini kasutatavad metoodikad, ning statistilised andmed tuleks liigitada eri teemade järgi. Platvormil peaks olema ka protsessi juhtimise süsteem koos juhtimisnäitajatega, sh alustatud, lõpetatud või pooleli menetlused, menetluse kestus ja kulud. Lisaks leiab komitee, et kui poolte jaoks lihtsalt viidata või soovitada ühte või mitut vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust, ei taga see soovitud eesmärki kindlustada pooltele õiguskaitsse kättesaadavus. Komitee soovib juhtida tähelepanu asjaolule, et kui ainult üks pooltest ei nõustu soovitatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusega, võib juhtuda, et menetlus jääb pooleli (vt artikli 7 lõige 3 ja artikli 8 lõike 2 punkt b ja lõige 4), mis tegelikult viitab süsteemi ebaõnnestumisele.

<sup>(9)</sup> Direktiiv nr 2000/31/EÜ, EÜT L 178, 17.7.2000, lk 1, direktiiv nr 1999/44/EÜ, EÜT L 171, 7.7.1999, lk 12 ja direktiiv nr 97/7/EÜ, EÜT L 144, 4.6.1997, lk 19.



#### 4.7 Artikkel 6 – „Veebipõhise vaidluste lahendamise korraldajate võrgustik”

Komitee peab terminit „veebipõhise vaidluste lahendamise korraldajad” eksitavaks. Seda tuleks vältida, sest tegelikult ei saa vaidluse lahendamise menetlust teha veebis, vaid ainult tavapärase vaidluste kohtuvälise lahendamise meetoditega. Ainult kaebus esitatakse elektrooniliselt.

Komiteel on tõsine mure, et see süsteem võib mõjutada kavandatava määruse eesmärkidena lubatud kiirust ja tõhusust või need ohtu seada, tekitades liigset bürokraatiat, kui arvestada kolmeetapilise edastussüsteemi ettepanekut, mis seab selgelt kahtluse alla võimaluse järgida realselt artikli 9 punktis b sätestatud 30-päevast tähtaega. Tuleb märkida, et enne kui pooled alustavad tegelikku vaidluse lahendamist tavapärase vaidluste kohtuvälise lahendamise pakujaga, tuleb kaebus platvormile esitada elektrooniliselt, seejärel seda analüüsida ja see esitada pädevatele vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele. Seejärel saadavad veebipõhise vaidluste lahendamise korraldajad selle valitud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele, millega kaasnevad poolte jaoks paratamatud viivitused, mis toovad kaasa hilinemis- ja alternatiivkulusid.

#### 4.8 Artikkel 7 – „Kaebuse esitamine”

Komitee soovib piisavalt arvestada vajadusega tõlkida kaebus ja sellele lisatud dokumendid poolte jaoks usaldusväärset ja taskukohase hinnaga. See küsimus on äärmiselt oluline süsteemi õnnestumiseks, ent seda ei käsitleta ettepanekus, kus isegi ei viidata juba olemasolevale masintõlketehnoloogiale, mida tuleks süsteemis kasutada.

#### 4.9 Artikli 7 lõiked 2 ja 6

Komitee rõhutab, et lisas esitatud dokument „Teave, mis tuleb esitada elektroonilise kaebuse vormi täitmisel” on nii sisult kui ka täitmise vormilt täiesti ebapiisav, nii et seda ei ole mõtet kommenteerida.

Komitee arvates peaks see veebileht lisaks vormi kättesaadavaks tegemisele pakkuma veebijuhendi selle kohta, kuidas vormi täita. See peaks hõlmama selleks vajalikke konkreetseid suuniseid (eelnevad juhised, et aidata kasutajal tutvuda tarkvaraga, ning tugi-veebileht, kus pakutakse juhiseid, abi ja vastuseid korduma kippuvatele küsimustele). Poolte jaoks tuleks kättesaadavaks teha interaktiivne ruum, kus nad saavad kirjeldada oma probleeme ja saada veebis kohe vastuseid. Veebileht peaks andma võimaluse esitada faktid suuliselt eri keeltes kohese tõlkega, kasutades uusi, juba olemasolevaid kommunikatsioonitehnoloogiasid. Samuti peaks veebileht tagama süsteemi, mis tunneks automaatselt ära ebakorrektselt või puudulikult täidetud vormid, esitaks vajaliku teabe nende parandamiseks ja seega kaoks vajadus kaebus uuesti esitada.

Komitee leiab, et mõningaid ähmaseid õiguslikke mõisteid, nagu i) „piisav” (lõige 2) ja ii) „andmed, mis on [...] asjakohased ega

ületa selle otstarbe piire, mille jaoks neid kogutakse” (lõige 6), tuleks täpsustada, et esitatakse selge teave.

Komitee soovib, et tähelepanu ei pöörata mitte ainult vahendite tagamise kohustusele (teha veebis vastav vorm kättesaadavaks), vaid ka tagatakse, et vormi täitmine toimuks intuiitiivselt, tarbijasõbralikult, lihtsalt ja mugavalt<sup>(10)</sup>.

Lisaks soovib komitee siduda veebiplatvormi veebis asuva kaebusteraamatuga, kus peaksid olema kirjas veebiettevõtjate veebilehed. Kui vorm täidetakse, võiks selle liidese kaudu edastada otse automaatselt elektroonilisel teel keskselle veebipõhise vaidluste lahendamise platvormile, tagamaks, et vaidluse lahendamine tegelikult toimub.

#### 4.10 Artikli 8 lõige 1

Komitee märgib, et keskmine tarbija on üldiselt veidi kirjaoskamatu (sh ka digitaalselt kirjaoskamatu), ning kardab, et lõikes 1 sätestatud sanktsioon takistab algatuse eesmärkide saavutamist ning sellest saab teadlik formaalne taktika vaidluste lahendamata jätmiseks.

#### 4.11 Artikkel 12 – „Andmete konfidentsiaalsus ja turvalisus”

Komitee soovib märkida, et ametisaladuse ja konfidentsiaalsuse eeskirjadele kohaldatakse liikmesriikide õigusakte ning puudub vajadus sätte järele, millega sätestatakse tõestamiskohustus või lahendused, kui neid nõudeid ei täideta.

#### 4.12 Artikkel 13 – „Teave tarbijatele”

Komitee soovib, et akrediteeritud ja volitatud üksused looksid usaldusmärgi (*trustmark*) ettevõtjatele, kes (oma veebilehel) reklaamivad ja edendavad selle platvormi kaudu toimuvat vaidluste lahendamist, näiteks TRUSTe, euromärgis (Euro-Label) ja Global Trustmark Alliance.

Komitee soovib lisada ettevõtjate, tarbija- ja tarneorganisatsioonide ja valitsusasutuste koostatavatesse toimumisjuhenditesse viite vaidluste lahendamisele kõnealuse veebiplatvormi kaudu.

<sup>(10)</sup> Õigekirja-, grammatika- või trükivead võivad tähtsatele teabele olulist kahju teha. Õigekirjavead võivad tekitada enneaegseid järeldusi teise poole kohta või kahtlusi vaidluse lahendamise protsessi kvaliteedi suhtes. Seetõttu oleksid kasulikud õigekirjakontrollvahendid, näiteks veebilehel <http://www.juripax.com/> kasutatavad vahendid.

4.13 Artikkel 15 – „Rakendusaktid” ja artikkel 16 – „Volituste delegeerimine”

Mõnes ettepaneku sättes (artikli 6 lõige 5, artikli 7 lõige 4 ja lõige 5) jäetakse õigusakti ja süsteemi toimimise olulised aspektid tulevaste rakendusaktide või delegeeritud aktide kehtestada, mis läheb komitee arvates palju kaugemale piiridest, mis on sätestatud aluslepingu artiklis 290 ja esitatud komisjoni teatises „Euroopa Liidu toimimise lepingu artikli 290 rakendamine” (COM(2009) 673 final, 9.12.2009). Sellel on tagajärjed õigusakti õiguskindlusele.

Brüssel, 28. märts 2012

*Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomitee  
president*

Staffan NILSSON

---