

**Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonė dėl pasiūlymo dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl vartotojų ginčų elektroninio sprendimo (Reglamentas dėl vartotojų GES)**

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

(2012/C 181/18)

Pranešėjas **Jorge PEGADO LIZ**

Europos Parlamentas, 2011 m. gruodžio 13 d., ir Taryba, 2011 m. gruodžio 14 d., vadovaudamiesi Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 114 straipsniu, nusprendė pasikonsultuoti su Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetu dėl

*Pasiūlymo dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl vartotojų ginčų elektroninio sprendimo (Reglamentas dėl vartotojų GES)*

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

Bendrosios rinkos, gamybos ir vartojimo skyrius, kuris buvo atsakingas už Komiteto parengiamąjį darbą šiuo klausimu, 2012 m. kovo 9 d. priėmė savo nuomonę.

479-ojoje plenarinėje sesijoje, įvykusioje 2012 m. kovo 28–29 d. (kovo 28 d. posėdis), Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetas priėmė šią nuomonę 117 narių balsavus už ir 6 susilaikius.

## 1. Išvados ir rekomendacijos

1.1 EESRK jau seniai ragino imtis tokios iniciatyvos, todėl palankiai vertina Komisijos pasiūlymą ir pritaria jai, teisine priemonė pasirinkusiai reglamentą.

1.2 Tačiau EESRK mano, kad tinkamiausias teisinis pagrindas būtų SESV 169 straipsnio 2 dalies b punktas ir 4 dalis, o ne tik 114 straipsnis ir Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos 38 ir 47 straipsniai.

1.3 EESRK pritaria Komisijos aiškiai nuostatai, kad sukūrus tokią sistemą iš vartotojų ar komercinės veiklos subjektų neturėtų būti atimama teisė panorėjus kreiptis į teismą dėl teisių gynimo ir tokia sistema neturėtų atstoti įprastinių teisminių procedūrų.

1.4 Tačiau EESRK mano, kad pasiūlymas yra nepakankamai plataus užmojo, kad net jo pavadinimas yra klaidinantis ir juo toli gražu nebus pasiekta tai, ko būtų galima tikėtis ir ko pageidaujama arba ką būtų galima pasiekti, ypač jei būtų panaudojamos vadinamosios antrosios kartos GES technologinės priemonės ir elektroninės informacinės sistemos, kurių esama nemažai ir įvairių ir kurios jau pasiteisino.

1.5 Todėl EESRK rekomenduoja, kad Komisija šį pasiūlymą vertintų tik kaip pirmą žingsnį veiksmingo ginčų elektroninio sprendimo linkme ir kad kuo greičiau patobulintų sistemą panaudodama tam visas suderinamas technologines inovacijas ir užtikrindama teisinį saugumą ir tikrumą, ir kad iš naujo sukurtų specialią atskirą sistemą, taikytiną Europos Sąjungoje ginčų dėl tarpvalstybinių sandorių elektroniniam sprendimui.

1.6 EESRK mano, kad nėra jokio pagrindo šios sistemos netaikyti konfliktams, kurie nėra grynai tarpvalstybinio pobūdžio, arba konfliktams, kurie kyla ne dėl sandorių, sudarytų elektroninėmis priemonėmis.

1.7 EESRK nepritaria, kad tokius mechanizmus būtų galima taikyti ir nagrinėjant komercinės veiklos subjektų skundus prieš vartotojus.

1.8 EESRK rekomenduoja atskira nuostata numatyti galimybę, kad elektroniniu būdu pateikto skundo šalims atstovautų teisininkai arba tretieji asmenys, tiksliau – vartotojų interesams atstovaujančios asociacijos.

1.9 EESRK ragina Komisiją išaiškinti, kaip per šią platformą būtų galima spręsti sudėtingesnius klausimus, kurių gali iškilti dėl tam tikrų ginčų dėl elektroninių sandorių, pavyzdžiui, dėl sutartyse įtvirtintų nesąžiningų sąlygų ir sutartims taikomos teisės.

1.10 EESRK labai abejoja, ar nustatyti terminai yra realistiški, ir baiminasi, kad jei jie taps privalomi, atsižvelgiant dar ir tai, kad bus sudėtinga jų laikytis praktiškai, ši sistema, kurios vieni pagrindinių tikslų yra sparta ir veiksmingumas, gali nepasiteisinti.

1.11 EESRK siūlo šią elektroninę platformą susieti su „elektronine skundų knyga“, kuri būtų privaloma elektroninės komercinės veiklos subjektų interneto svetainėse.

1.12 EESRK rekomenduoja, kad Komisija parengtų kuriamos sistemos kokybės užtikrinimo schemą, siūlo, kad akredituotos ir įgaliotos institucijos naudotų patikimumo ženklus ūkio subjektams, kurie reklamuoja (savo interneto svetainėse) šią platformą ir kurie skatina per ją spręsti ginčus, ir pasisako už tai, kad į elgesio kodeksus būtų įtraukta nuostata dėl ginčų sprendimo per šią elektroninę platformą.

1.13 EESRK rekomenduoja aiškiai ir ryžtingai spręsti šios sistemos finansavimo klausimą, atsižvelgiant į tai, kad vartotojų asociacijos ir kai kurios valstybės narės negali skirti papildomai lėšų jai įdiegti ir kad šis klausimas labai svarbus norint užtikrinti sistemos nešališkumą ir nepriklausomumą.

1.14 EESRK mano, kad pernelyg daug svarbių šio teisėkūros procedūra priimamo dokumento ir sistemos veikimo aspektų paliekama būsimiems įgyvendinimo arba deleguotiesiems aktams, toli peržengiant Sutarties 290 straipsnyje nustatytas ribas ir kenkiant šio teisės akto teisiniam saugumui ir tikrumui.

1.15 EESRK mano, kad reikėtų peržiūrėti kai kurių reikalavimų formuluotes ir jas patikslinti, kad reikalavimai taptų aiškesni ir nedviprasmiški, o jų nuostatos taptų veiksmingesnės, ir rekomenduoja Komisijai atsižvelgti į konkrečias Komiteto pastabas.

## 2. Svarbiausios pasiūlymo nuostatos

2.1 Kadangi labai nedaug neteisminio vartotojų ginčų alternatyvaus sprendimo (GAS) subjektų Europos vartotojams suteikia galimybę visą procedūrą vykdyti elektroniniu būdu;

kadangi trūksta veiksmingų teisių gynimo būdų, taikytinų skundams dėl tarpvalstybinių elektroninių sandorių, tai turi neigiamų padarinių ir vartotojams, ir įmonėms;

kadangi, remiantis keletu dėl šio klausimo atliktų tyrimų turiniu ir išvadomis, plačiai pritariama tam, kad reikia sukurti vartotojų ginčų elektroninio sprendimo (GES) priemones, imantis veiksmų ES lygmeniu;

kadangi, kaip teigiama 2011 m. lapkričio 29 d. poveikio vertinime (SEC(2011) 1408 final), tik pasirinkus abiejų (GAS ir GES – ginčų elektroninio sprendimo) priemonių derinį galima užtikrinti galimybę pasinaudoti nešališku, skaidriu ir veiksmingu būdu su tarpvalstybiniais e. prekybos sandoriais susijusius vartotojų ginčus spręsti ne teisme;

siūlomu reglamentu Komisija siekia sukurti ES masto GES sistemą, kuria būtų sudarytos sąlygos elektroninėmis

priemonėmis spręsti komercinės veiklos subjektų ir vartotojų ginčus dėl tarpvalstybinio elektroninio prekių pardavimo ar paslaugų suteikimo.

2.2 Šiam tikslui pasiekti Komisija kaip vieninteliu teisiniu pagrindu remiasi Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 114 straipsniu dėl vidaus rinkos sukūrimo, siekdama:

- a) sukurti Europos lygmens ginčų elektroninio sprendimo platformą, kuri būtų interaktyvi interneto svetainė ir veiktų visomis oficialiomis ES kalbomis ir būtų nemokama. GES platforma veiks „vieno langelio“ principu ir bus skirta vartotojams ir komercinės veiklos subjektams, norintiems ne teisme išspręsti ginčą, susijusį su tarpvalstybiniu e. prekybos sandoriu, kurio šalys yra įsikūrusios arba nuolat gyvena skirtingose ES valstybėse narėse;
- b) sukurti ginčų elektroninio sprendimo tarpininkų tinklą, kuriame kiekvienai valstybei narei atstovautų po vieną GES centrą – pagal GAS direktyvą paskirtą kompetentingą instituciją, kuri padėtų spręsti ginčus pagal skundus, pateiktus per GES platformą.

2.3 Siūlomas reglamentas bus taikomas tik skirtingose valstybėse įsikūrusių vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčams dėl prekių pardavimo ar paslaugų suteikimo elektroninėmis priemonėmis.

2.4 Siūloma sistema turėtų būti pagrįsta esamais GAS subjektais ir atitikti valstybių narių teisės tradicijas, visų pirma susijusias su nacionalinėmis procesinėmis taisyklėmis, ypač sąnaudų srityje, kartu turi būti laikomasi tam tikrų bendrų veiklos standartų, kad ginčai būtų sprendžiami veiksmingai ir greitai. Reglamentu nekludoma veikti kitiems esamiems elektroninio GAS subjektams, veikiantiems Sąjungoje, ir nedraudžiama GAS subjektams toliau nagrinėti jiems ne per GES platformą pateiktus tarpvalstybinius ginčus dėl elektroninių sandorių.

2.5 GES procedūromis nesiekama pakeisti teisminių procedūrų ar iš vartotojų ar komercinės veiklos subjektų atimti teisę dėl teisių gynimo kreiptis į teismą. Siūlomas reglamentas bus taikomas visiems nuolatinės veiklos vykdytojams, ginčų sprendimui taikantiems GAS procedūras, įskaitant oficialias arbitražo procedūras, kurios nėra vykdomos *ad hoc* pagrindu.

## 3. Bendrosios pastabos

3.1 Kai kuriose savo naujausiose nuomonėse, ypač tose, kurios priimtos po to, kai buvo priimta Skaitmeninė darbotvarkė <sup>(1)</sup>, 50 pasiūlymų <sup>(2)</sup> ir dvylika svėrtų vidaus rinkai <sup>(3)</sup>, EESRK ragino sukurti ginčų elektroninio sprendimo sistemą, todėl gali tik pasidžiaugti šia Komisijos iniciatyva. Komitetas pritaria ir Komisijos sprendimui teisine priemone pasirinkti reglamentą.

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

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

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

3.2 Kalbant apie teisinį pagrindą, EESR mano, kad pasiūlymas svarbus ne tik vidaus rinkos sukūrimui, bet ir vartotojų teisių apsaugai, todėl tinkamiausias teisinis pagrindas – jei nebūtų pasirinktas SESV 81 straipsnis – būtų Sutarties 169 straipsnio 2 dalies b punktas ir 4 dalis, o ne tik 114 straipsnis ir Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos 38 ir 47 straipsniai.

3.3 EESRK pritaria aiškiai Komisijos nuostatai, kad sukūrus tokią sistemą iš vartotojų ar komercinės veiklos subjektų neturėtų būti atimama teisė panarėjus kreiptis į teismą dėl teisių gynimo ir tokia sistema neturėtų atstoti įprastinių teisminių procedūrų.

3.4 Komitetas džiaugiasi, kad, sekant pasiūlymo dėl GAS direktyvos ir naujos vartotojų teisių direktyvos <sup>(4)</sup> pavyzdžiu, buvo išplėsta vartotojo sąvoka, kad ji apimtų ir dvigubos paskirties sutartis, jeigu bendrosiose tokių sutarčių sąlygose nevyrąja asmens komercinė veikla. Tačiau būtų gerai, jei į direktyvą dėl šio klausimo būtų įtraukta atskira aiški nuostata.

3.5 EESRK vertina Komisijos norą, kad būtų paisoma valstybių narių teisės tradicijų ir nebūtų mėginama šia sistema pakeisti esamų GAS procedūrų arba sumažinti jų vaidmenį, tačiau abejoja, ar tai iš tikrųjų padės siekti daugumą ginčų išspręsti elektroninėmis priemonėmis.

3.6 EESRK pripažįsta, kad praktiškai šiame pasiūlyme apsiri-bojama tik tuo, kad numatoma sukurti tam tikrą „elektroninio pašto ženklą“ arba „elektroninio pašto dėžutę“, į kurią būtų siunčiami skundai, kurie po visiškai formalaus išrūšiavimo proceso būtų persiunčiami įvairiems GAS subjektams, todėl pasiūlymu bus sukurta tik nepatogi biurokatiška ir administracinė pristatymo sistema.

3.7 EESRK mano, kad pasiūlymas yra nepakankamai plataus užmojo ir juo nebus pasiekta tai, ko būtų galima tikėtis ir ko pageidaujama arba ką būtų galima pasiekti, ypač atsižvelgiant į:

- a) Europos e. teisingumo daugiametį veiksmų planą 2009–2013 m. <sup>(5)</sup>;
- b) Jungtinių Tautų tarptautinės prekybos teisės komisijos (UNCITRAL) novatorišką dokumentą A/CN.9/706 „Possible future work on online dispute resolution in cross-border electronic commerce transactions“ (dėl galimo tolesnio darbo ginčų dėl tarpvalstybinių elektroninių prekybos sandorių elektroninio sprendimo) <sup>(6)</sup>;
- c) tai, kad ši sistema netaikoma ginčams, kurie nėra grynai tarpvalstybinio pobūdžio, o valstybės narės, kurios taip pasirenka, privalo taikyti grynai nacionalines sistemas tarpvals-

tybiniais ginčams spręsti, netgi kai ginčo šalys yra skirtingų valstybių subjektai, tačiau nuolat ar laikinai gyvena arba yra įsikūrusios toje pačioje valstybėje narėje;

- d) tai, kad ši sistema netaikoma ginčams, kurie kyla ne vien dėl elektroninėmis priemonėmis (t. y. internetu) sudarytų sandorių, ir kad nenaudojama platesnė elektroninės prekybos sąvoka, nustatyta Direktyvoje 2000/31/EB, įskaitant konfliktus, kylančius dėl elektroninių komercinių pranešimų, po kurių sandoris nesudaromas. Kai kurie GAS subjektai pripažįsta, kad jau įmanoma elektroninėmis priemonėmis spręsti ir tuos ginčus, kurie kyla dėl sandorių, sudarytų nuotoliniu būdu ne elektroninėmis priemonėmis (pavyzdžiui, prekių užsakymas paštu pagal katalogus arba išnešiojamoji prekyba). Be to, būtų buvę galima įtraukti ir sandorius, sudarytus kelionės į kitą valstybę narę metu, jei ginčas kyla praėjus šiek tiek laiko po sandorio sudarymo;
- e) tai, kad pasiūlymu nesukuriama sistema, kuri šiandien paprastai būtų vadinama antrosios kartos GES (ginčų elektroninis sprendimas) <sup>(7)</sup> ir kurioje svarbų vaidmenį atliktų technologijos (šios platformos pagrindas), kurios iš esmės veiktų kaip vartotojų ginčų elektroninio sprendimo proceso *ketvirtoji šalis* <sup>(8)</sup> (be dviejų ginčo šalių ir tarpininko / arbitro); sukūrus tokią sistemą ginčo šalys, pasinaudodamos naujomis informacinėmis ir ryšių technologijomis, galėtų bendrauti nuotoliniu būdu, realiuoju laiku arba su tam tikru laiku atotrūkiu – joms nereikėtų asmeniškai susitikti.
- f) tai, kad nėra jokios nuostatos dėl kuriamos sistemos kokybės užtikrinimo sistemos, pavyzdžiui, kaip numatyta standarte ISO 10003 „Gairės dėl ne organizacijose sprendžiamų ginčų“, kuriuo remiantis netgi galėtų būti parengtas tipinis prospektas su informacija apie tai, kaip šis mechanizmas veikia, arba nuostatos dėl „stebėjimo sąrašo“, kuriame būtų galima registruoti prieš profesionalius veiklos vykdytojus pateiktus skundus.

3.8 Nors reglamente teigiama, kad viena iš GES platformos funkcijų – „sudaryti šalims ir GAS subjektui sąlygas ginčo sprendimo procedūrą atlikti elektroninėmis priemonėmis“ (5 straipsnio 3 dalies d punktas), EESRK tikėjosi, kad bus padėtas pagrindas GES sistemai, kuri padidintų internetinio ar elektroninio teisingumo legitimumą. Komitetas norėtų, kad sistema būtų sukurta taip, kad būtų galima panaudoti arba nukopijuoti esamą infrastruktūrą ir technologijas, leidžiančias bendrauti realiu laiku arba su atotrūkiu laike, pavyzdžiui, tiesioginių pokalbių svetainės, elektroniniai forumai, adresatų sąrašai, elektroninis paštas, telekonferencijos, garso ir vaizdo konferencijos, virtualios posėdžių salės ir t. t., ir kad būtų pagerintos teisingumo sistemos programos ir skatinama šiam procesui naudoti pirmosios ir antrosios kartos GES priemonės (derybų, tarpininkavimo ir arbitražo elektroniniu būdu) ir taikyti e. tarpininkavimo ginčo šalims metodus, geresnius gamybos procesus ir paprastesnes bei labiau nuspėjamas procedūras.

<sup>(4)</sup> Direktyva 2011/83/EU, OL L 304, 2011 11 22, p. 64.

<sup>(5)</sup> OL C 75, 2009 3 31, p. 1.

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

<sup>(7)</sup> Žr. G. Peruginelli ir G. Chiti „Artificial Intelligence Dispute Resolution“, seminaro dėl elektroninės prekybos įstatymo medžiaga, LEA 2002.

<sup>(8)</sup> Plg. CYBERSETTLE (<http://www.cybersettle.com>), SMARTSETTLE (<http://www.smartsettle.com>), SQUARETRADE (<http://www.squaretrade.com>) ir kt. procedūras. SQUARETRADE nuo 1999 m. yra išsprendusi daugiau nei 200 000 ginčų 120 šalių; ECODIR (<http://www.ecodir.org>).

3.9 Net jei ir nesiekia įtvirtinti pirmiau minėtų antrosios kartos modelių, Komisija, norėdama patenkinti su šia iniciatyva siejamus lūkesčius ir užtikrinti deklaruojamą naudą, vis vien turėjo bent jau apsvarstyti galimybę į GES sistemą naudojančioms ginčo šalims skirtų platformos funkcijų sąrašą įrašyti sprendimus padedančias priimti sistemas. Šiuose antrosios kartos modeliuose nutartis dėl ginčų padeda priimti naudojamos telematikos priemonės ir matematiniais modeliais pagrįstas dirbtinis intelektas, atlikdamas sisteminių šalių pateiktų pasiūlymų vertinimą, kurį padeda atlikti ir ne mažiau kompetentingi IT specialistai – taip vyksta interaktyvus procesas („intelektualioji sąsaja“), pagrįstas tokiais standartiniais derybiniais modeliais kaip BATNA (geriausia alternatyva suderėtam susitarimui, angl. *Best Alternative to a Negotiated Agreement*), WATNA (blogiausia alternatyva suderėtam susitarimui, angl. *Worst Alternative to a Negotiated Agreement*) ir ZOPA (galimo susitarimo zona, angl. *Zone of Possible Agreement*). Keli sprendimus padedančių priimti sistemų pavyzdžiai – tai ekspertų sistemos, informacijos apie ankstesnius ginčus sistemos, prieigos prie kompiuterinių duomenų bazių sistemos (tarptautinėje literatūroje vadinamos CBR (angl. *case-based reasoning*, analogijų paieška) ir ginčų elektroninis sprendimas, pagrįstas skirtingais šalių požiūriais į ginčų sprendimą.

3.10 Komitetui įdomu, kaip Komisija įsivaizduoja elektroninį ginčų sprendimą, kai ginčai kyla ne dėl įprastų rinkos veikėjų nesutarimų, pavyzdžiui, dėl gaminių broko, gaminio netinkamo veikimo, vėlavimo pristatyti arba nepristatymo, bet ir dėl nesąžiningų sutarties sąlygų ar sutartims taikomos teisės.

3.11 EESRK norėtų, kad atskira nuostata būtų numatyta galimybė, kad elektroniniu būdu pateikto skundo šalims atstovautų teisininkai arba tretieji asmenys, visų pirma vartotojų interesams atstovaujančios asociacijos.

3.12 EESRK stebina tai, kad aiškiai ir ryžtingai nespren-džiamas šios naujos sistemos įgyvendinimo finansavimo klausimas, nors surengtose konsultacijose vartotojams atstovaujančios asociacijos kategoriškai teigė, kad tai esminis klausimas. Kai kurios valstybės narės negali skirti papildomai lėšų naujoms institucijoms kurti, „tarpininkams“ ir kitam pagalbiniam personalui rengti, informacijai ir pagalbai vartotojams teikti ir naujoms administracinėms funkcijoms vykdyti. Visi pritarė, kad šis klausimas yra lemiamos svarbos užtikrinant sistemos neša-liškumą ir nepriklausomumą.

## 4. Konkrečios pastabos

### 4.1 1 straipsnis. Dalykas

Į šio reglamento dalyką reikėtų įtraukti ir ginčo šalių teisės į įstatymo ir teisingumo vykdymą principą. Be ginčų sprendimo, platformą būtų galima naudoti ginčų prevencijai, kuri būtų vykdoma teikiant atitinkamą informaciją, padedančią ištaisyti problemas.

### 4.2 2 straipsnis. Taikymo sritis

EESRK norėtų, kad – be kitų, ir ekonominiais sumetimais – reglamentas būtų taikomas ir ginčams, kurie kyla ne dėl elektroninės prekybos, atsižvelgiant į jau nusistovėjusią ir daugelio GAS subjektų, kurie ginčo šalims tarpininkauja pasinaudodami informacinėmis technologijomis, taikomą praktiką.

Komitetas siūlo ir vieną grynai formalų pakeitimą – reglamento taikymo išimtis nustatyti ne 4 straipsnyje, kuriame pateikiamos sąvokų apibrėžtys, o 2 straipsnyje.

### 4.3 3 straipsnis. Ryšys su kitais Sąjungos teisės aktais

EESRK siūlo įrašyti Elektroninės prekybos, Vartojimo prekių pardavimo ir Nuotolinės prekybos sutarčių direktyvas<sup>(?)</sup>.

### 4.4 II skyrius. Europos ginčų elektroninio sprendimo platforma

Kad būtų aiškiau, EESRK norėtų, kad platformos struktūra ir procedūros būtų aprašytos skirtinguose skyriuose.

### 4.5 5 straipsnio 3 dalies b punktas

EESRK abejoja, ar praktiška nustatyti, kad ginčo šalys rinktųsi GAS subjektą, nes tam nėra kriterijų. Būtų protinga nustatyti, kad šalys pačios galėtų paskirti subjektą, su kuriuo yra anksčiau dirbusios.

### 4.6 5 straipsnio 3 dalies i punktas

EESRK baiminasi, kad šios informacijos gali būti per maža. Komitetas siūlo, kad per platformą būtų galima gauti ne tik statistinius duomenis apie ginčų rezultatus, bet ir informaciją apie dažniausiai naudotą metodiką, taip pat statistinius duomenis, suskirstytus pagal nagrinėtas temas. Platformoje turėtų būti naudojama ir proceso valdymo sistema su valdymo rodikliais, įskaitant pateiktus, pradėtus arba baigtus nagrinėti atvejus ir kiekvieno ginčo išnagrinėjimo trukmę bei sąnaudas. Be to, EESRK mano, kad vien tik nurodžius ar pasiūlius ginčo šalims vieną ar kelis GAS subjektus nėra užtikrinama, kad bus pasi-ektas pasiūlymo tikslas – ginčo šalims užtikrinti teisę į teisingumą. EESRK norėtų atkreipti dėmesį į tai, kad jei nors viena šalis nesutinka su pasiūlytu GAS subjektu, visa procedūra gali būti nevykdoma (žr. 7 straipsnio 3 dalį ir 8 straipsnio 2 dalies b punktą ir 4 dalį) o tai, reiškia, kad sistema pasmerkta žlugti.

<sup>(?)</sup> Direktyva Nr. 2000/31/EB, OL L 178, 2000 7 17, p. 1, Direktyva Nr. 1999/44/EB, OL L 171, 1999 7 7, p. 12 ir Direktyva Nr. 97/7/EC, OL L 144, 1997 6 4, p. 19.



#### 4.7 6 straipsnis. Ginčų elektroninio sprendimo tarpininkų tinklas

EESRK mano, kad sąvoka „ginčų elektroninio sprendimo tarpininkai“ yra klaidinanti ir jos nereikėtų vartoti, nes faktiškai ginčų sprendimo proceso negalima vykdyti elektroninėmis priemonėmis, o tik naudojantis tradiciniais GAS metodais. Tik skundas pateikiamas elektroninėmis priemonėmis.

EESRK yra rimtai susirūpinęs, kad ši sistema gali daryti poveikį arba kelti grėsmę reglamento pasiūlyme užsibrėžtiems veiksmingumo ir spartos tikslams. Dėl rekomenduojamos trijų etapų informacijos nukreipimo sistemos padidėtų administracinė našta. Komitetas abejoja, ar bus įmanoma laikytis 9 straipsnio b dalyje nustatyto 30 dienų termino. Reikėtų pažymėti, kad kol šalys su GAS subjektu pradeda spręsti ginčą, per platformą skundas turi būti pateiktas elektroniniu būdu, tuomet jis nagrinėjamas ir pasiūlomas kompetentingiems GAS subjektams, o vėliau GES tarpininkų persiunčiamas pasirinktam GAS subjektui – dėl to šalims procesas neišvengiamai pailgės, jos patirs sąnaudų dėl sugaištamo laiko, taip pat patirs alternatyvias sąnaudas.

#### 4.8 7 straipsnis. Skundo pateikimas

EESRK rekomenduoja skirti pakankamai dėmesio tam, kad skundas ir pridėjami dokumentai būtų išversti patikimai ir už šalims prieinamą kainą. Šis klausimas labai svarbus sistemos sėkmei, tačiau jis pasiūlyme nesprenžiamas, netgi neminima automatinio vertimo technologija, kuri jau sukurta ir kuri turėtų naudojama būti šioje sistemoje.

#### 4.9 7 straipsnio 2 ir 6 dalys

EESRK pabrėžia, kad priede pateikiamas dokumentas „Pildant elektroninę skundo formą teiktina informacija“ visiškai netinkamas dėl savo turinio ir to, kaip jis turėtų būti pildomas, t. y. nereikia pateikti pastabų.

EESRK nuomone, šioje svetainėje turi būti pateikta ne tik pati forma, bet ir jos pildymo elektroniniu būdu instrukcija. Tam turi būti pateikti konkretūs patarimai (išankstiniai nurodymai, padedantys naudotojams susipažinti su programa, taip pat pagalbinė svetainė su instrukcijomis, pagalba ir atsakymais į dažniausiai užduodamus klausimus). Turėtų būti sukurta interaktyvioji zona, kurioje šalys galėtų išdėstyti savo problemas ir tuoj pat elektroniniu būdu gautų atsakymą. Šioje svetainėje turėtų būti sudaryta galimybė faktus išdėstyti žodžiu ir įvairiomis kalbomis, ir, pasinaudojant jau esamomis naujomis ryšių technologijomis, turėtų būti iš karto pateiktas jų vertimas. Be to, joje turėtų būti įdiegtos priemonės, automatiškai nustatančios neteisingai užpildytas formas arba formose neužpildytas vietas ir nurodančios, ką reikia ištaisyti, kad nereikėtų skundo pateikti iš naujo.

EESRK mano, kad reikėtų patikslinti kai kurias neaiškias teises sąvokas, pavyzdžiui, „pakakti“ (2 dalis) ir „duomenys <...>

svarbūs ir nepertekliniai, atsižvelgiant į jų surinkimo priežastis“ (6 dalis), siekiant užtikrinti, kad būtų pateikiama konkreti informacija.

Komitetas siūlytų nustatyti ne tik kokias priemones privaloma naudoti (pateikiant elektroninę formą), bet ir užtikrinti, kad formos pildymas būtų intuityvus, patogus, paprastas ir aiškus procesas<sup>(10)</sup>.

Be to, EESRK siūlo šią elektroninę platformą susieti su „elektronine skundų knyga“, kuri turėtų būti elektroninės komercinės veiklos subjektų interneto svetainėse. Užpildytą formą būtų galima persiųsti tiesiogiai, automatiškai ir elektroniniu būdu per sąsają su centrine GES platforma, siekiant užtikrinti, kad ginčas iš tikrųjų būtų sprenžiamas.

#### 4.10 8 straipsnio 1 dalis

EESRK norėtų pažymėti, kad vidutinis vartotojas paprastai nėra visiškai kompetentingas šioje srityje (taip pat egzistuoja ir skaitmeninės atskirties problema), ir baiminasi, kad 1 dalies nuostatos rezultatas bus priešingas šios iniciatyvos tikslui ir dėl šio formalumo ginčai bus sąmoningai nesprenžiami.

#### 4.11 12 straipsnis. Duomenų konfidencialumas ir saugumas

EESRK norėtų pažymėti, kad taisyklėms dėl profesinės paslapties ir konfidencialumo taikomi nacionalinės teisės aktai ir kad nuostatos dėl įrodinėjimo pareigos ar dėl priemonių, kai šių reikalavimų nesilaikoma, nebūtinos.

#### 4.12 13 straipsnis. Vartotojams teikiama informacija

EESRK siūlo, kad akredituotos ir įgalios institucijos naudotų patikimumo ženklus, pavyzdžiui, „TRUSTe“, „Euro-Label“ arba „Global Trustmark Alliance“, tiems ūkio subjektams, kurie reklamuoja (savo interneto svetainėse) šią platformą ir skatina per ją spręsti ginčus.

EESRK pasisako už tai, kad ūkio subjektų, vartotojų ir tiekėjų organizacijų, taip pat valdžios institucijų elgesio kodeksus būtų įtraukta nuostata dėl ginčų sprendimo per šią elektroninę platformą.

<sup>(10)</sup> Akivaizdu, kad svarbią informaciją gali sugadinti rašybos, gramatinės ar spausdinimo klaidos. Dėl rašybos klaidų gali būti daromos skubotos išvados apie kitą ginčo šalį arba suabejota ginčų sprendimo proceso kokybe. Todėl reikėtų naudoti rašybos tikrinimo priemones, pavyzdžiui, tokias, kokios naudojamos svetainėje <http://www.juripax.com/>.

4.13 15 ir 16 straipsniai. Įgyvendinimo aktai ir deleguotieji aktai

Kai kuriose pasiūlymo nuostatose (6 straipsnio 5 dalyje ir 7 straipsnio 4 ir 5 dalyse) svarbūs šio teisėkūros procedūra priimamo dokumento ir sistemos veikimo aspektai paliekami būsimiems įgyvendinimo arba deleguotiesiems aktams, o tai, EESRK nuomone, toli peržengia Sutarties 290 straipsnyje ir Komisijos komunikate „Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 290 straipsnio įgyvendinimas“ (COM(2009) 673 final, 2009 12 9) nustatytas ribas ir kenkia šio teisės akto teisiniam saugumui ir tikrumui.

2012 m. kovo 28 d., Briuselis

*Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto  
pirmininkas*

Staffan NILSSON

---