

**Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas Atzinums par tematu "Priekšlikums Eiropas Parlamenta un Padomes regulai par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē (Regula par patērētāju ODR)"**

COM(2011) 794 final – 2011/0374 (COD)

(2012/C 181/18)

Ziņotājs: **PEGADO LIZ kgs**

Eiropas Parlaments 2011. gada 13. decembrī un Padome 2011. gada 14. decembrī saskaņā ar Līguma par Eiropas Savienības darbību 114. pantu nolēma konsultēties ar Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komiteju par tematu

"Priekšlikums Eiropas Parlamenta un Padomes regulai par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē (Regula par patērētāju ODR)"

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

Par Komitejas dokumenta sagatavošanu atbildīgā Vienotā tirgus, ražošanas un patēriņa specializētā nodaļa savu atzinumu pieņēma 2012. gada 9. martā.

Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komiteja 479. plenārajā sesijā, kas notika 2012. gada 28. un 29. martā (28. marta sēdē), ar 117 balsīm par un 6 atturoties, pieņēma šo atzinumu.

## 1. Secinājumi un ieteikumi

1.1 EESK, kas jau sen aicinājusi uzsākt šādu iniciatīvu, atzinīgi vērtē Komisijas priekšlikumu un atbalsta tās izvēli par juridisko instrumentu izmantot regulu.

1.2 EESK tomēr uzskata, ka vispiemērotākais juridiskais pamats būtu ne tikai LESD 114. pants, bet arī 169. panta 2. punkta b) apakšpunkts un 4. punkts, kā arī ES Pamattiesību hartas 38. un 47. pants.

1.3 EESK atzinīgi vērtē Komisijas skaidro paziņojumu, ka šādas sistēmas izveidei nevajadzētu liegt tiesības patērētājiem vai tirgotājiem vērsties tiesā, ja viņi to vēlētos, vai aizstāt tiesas procesu parasto norisi.

1.4 EESK tomēr uzskata, ka priekšlikumam trūkst vēriena, tam ir pat maldinošs nosaukums un tas neattaisno cerības par vēlamo un iespējamo, jo īpaši attiecībā uz tiem daudzajiem tehnoloģiskajiem līdzekļiem un elektroniskās informācijas sistēmām, kuru izmantošana ir izrādījušies sekmīga un kas ir pazīstamas kā ODR otrā paaudze.

1.5 EESK tāpēc iesaka Komisijai uzskatīt šo priekšlikumu par pirmo soli virzībā uz strīdu efektīvu izšķiršanu tiešsaistē un pēc iespējas drīzāk izvērst minētās sistēmas potenciālu, lai, nodrošinot juridisku drošību un noteiktību, iekļautu visus saderīgos tehnoloģiskos jauninājumus, kā arī iesaka *ex novo* izveidot īpašu un atsevišķu sistēmu, kura paredzēta ES ODR pārrobežu darījumos.

1.6 EESK uzskata, ka nav attaisnojams tas, ka sistēmā nav iekļauti strīdi, kas nav absolūti pārrobežu rakstura, un strīdi, kuri nav radušies darījumos, kas noslēgti, izmantojot elektroniskos līdzekļus (strīdi bezsaistē).

1.7 EESK nepiekrīt, ka šādus mehānismus varētu attiecināt arī uz tirgotāju sūdzībām par patērētājiem.

1.8 EESK iesaka skaidri paredzēt, ka tiešsaistes sūdzību gadījumos attiecīgo pušu pārstāvību var uzņemt juristi vai trešās personas, īpaši patērētāju apvienības.

1.9 EESK mudina Komisiju precizēt, kā ar platformas starpniecību būtu iespējams atrisināt sarežģītākus jautājumus, kas var rasties atsevišķos tiešsaistes strīdos, piemēram, negodīgu līguma noteikumu un līgumiem piemērojamā likuma apspriešana.

1.10 EESK ir nopietni iebildumi attiecībā uz noteikto termiņu reālu ievērošanu, un Komiteja izsaka bažas par to, ka, ja šādi termiņi būs obligāti, ņemot vērā paredzamās grūtības to ievērošanā, tie var diskreditēt sistēmu, kuras viens no galvenajiem mērķiem ir ātrums un efektivitāte.

1.11 EESK ierosina sasaistīt šo tiešsaistes platformu ar "tiešsaistes sūdzību grāmatu", kurai jābūt tiešsaistes tirgotāju tīmekļa vietnēs.

1.12 EESK iesaka Komisijai pieņemt izveidojamajai sistēmai paredzētu kvalitātes nodrošināšanas sistēmu, ierosina, lai akreditētas un pilnvarotas struktūras izveidotu uzticības zīmes tiem ekonomikas jomas dalībniekiem, kas nodarbojas ar reklāmu (savās tīmekļa vietnēs), un atbalsta strīdu izšķiršanu ar minētās platformas starpniecību, kā arī atbalsta priekšlikumu ētikas kodeksos iekļaut norādi par strīdu izšķiršanu ar tiešsaistes platformas starpniecību.

1.13 EESK iesaka noteikti un aktīvi pievērsties jautājumam par minētās sistēmas finansējumu, ņemot vērā to, ka patērētāju apvienības un dažas dalībvalstis nevar atļauties palielināt izmaksas sistēmas izveidei, un šis jautājums ir izšķirošs, lai nodrošinātu sistēmas objektivitāti un neatkarību.

1.14 EESK uzskata, ka pārāk daudz būtisku likumdošanas instrumenta un sistēmas funkcionēšanas aspektu ir atstāti iekļaušanai turpmākajos īstenošanas vai deleģētajos aktos, un tas pārsniedz Līguma 290. pantā noteiktos ierobežojumus, ietekmējot attiecīgā instrumenta juridisko drošību un noteiktību.

1.15 EESK uzskata, ka būtu jāpārskata un jāuzlabo dažu prasību formulējums, lai minētās prasības būtu precīzākas, saprotamākas un efektīvākas, un iesaka Komisijai ņemt vērā šīs īpašās piezīmes.

## 2. Priekšlikuma kopsavilkums

2.1 Tā kā ir ļoti maz struktūru patērētāju alternatīvai strīdu izšķiršanai (ADR) ārpusstiesas kārtībā, kas Eiropas patērētājiem piedāvā iespēju veikt visu procedūru tiešsaistē;

tā kā nav efektīvu tiesību aizsardzības procedūru sūdzībām, kas saistītas ar pārrobežu tiešsaistes darījumiem un tas nelabvēlīgi ietekmē gan patērētājus, gan uzņēmumus;

tā kā vairāku pētījumu, kas veikti par minēto jautājumu, saturs un secinājumi rosina uzskatīt, ka patērētāju strīdu izšķiršanas tiešsaistē instrumentu (ODR) izstrādei, veicot ES līmeņa pasākumus, ir plašs atbalsts;

tā kā ietekmes novērtējuma (SEC(2011) 1408 galīgā redakcija, 2011. gada 29. novembris) rezultāti liecina, ka, tikai izmantojot divus instrumentus saistībā ar alternatīvu strīdu izšķiršanu (ADR) un strīdu izšķiršanu tiešsaistē (ODR), var nodrošināt piekļuvi objektīvam, pārredzamam un efektīvam līdzeklim, lai ārpusstiesas kārtībā atrisinātu patērētāju strīdus, kas saistīti ar pārrobežu e-komercijas darījumiem;

ar šo priekšlikumu regulai Komisijas mērķis ir izveidot ES mēroga sistēmu strīdu izšķiršanai tiešsaistē (ODR), lai veicinātu

strīdu atrisināšanu starp tirgotājiem un patērētājiem attiecībā uz preču pārdošanu vai pakalpojumu sniegšanu tiešsaistē pāri robežai.

2.2 Minētā mērķa sasniegšanai Komisija par vienīgo juridisko pamatu izmanto Līguma par Eiropas Savienības darbību 114. pantu par iekšējā tirgus darbību, lai

a) izveidotu strīdu izšķiršanai tiešsaistē paredzētu Eiropas līmeņa platformu, kas ir interaktīva tīmekļa vietne, kurai var piekļūt elektroniski un bez maksas visās oficiālajās ES valodās. Minētā ODR platforma piedāvās vienu pieejas punktu patērētājiem un tirgotājiem, kuri cenšas ārpusstiesas kārtībā risināt strīdus, kas radušies tādos pārrobežu e-komercijas darījumos, kuros visas puses ir reģistrējušas uzņēmējdarbību vai pastāvīgi dzīvo dažādās ES dalībvalstīs; un

b) izveidotu tiešsaistes strīdu izšķiršanas koordinātoru tīklu, kurā būtu viens ODR kontaktpunkts katrai dalībvalstij — kompetentā iestāde, kas iecelta saskaņā ar ADR direktīvas noteikumiem un ir atbildīga par atbalsta sniegšanu strīdu izšķiršanā par sūdzībām, kuras iesniegtas ar platformas starpniecību.

2.3 Ierosinātā regula būs piemērojama tikai tādiem strīdiem starp patērētājiem un tirgotājiem, kas radušies saistībā ar tiešsaistē pāri robežai pārdotām precēm vai sniegtiem pakalpojumiem.

2.4 Ieviešamā sistēma būtu jābalsta uz esošajām ADR struktūrām un būtu jārespektē dalībvalstu juridiskās tradīcijas attiecībā uz katras valsts procedūras noteikumiem, jo īpaši noteikumi par izmaksām, vienlaikus ievērojot kopīgus darbības standartus, lai nodrošinātu darbības efektivitāti un ātrumu. Tas nekavē nevienas esošās tiešsaistes ADR struktūras darbību ES, un tam nebūtu jā kavē ADR struktūras nodarboties ar tādu pārrobežu strīdu izšķiršanu, kas tām ir iesniegti nevis ar ODR platformas starpniecību, bet citādā veidā.

2.5 Tiešsaistes strīdu izšķiršanas procedūras nav paredzētas, lai tās aizstātu tiesas procedūras vai liegtu tiesības patērētājiem vai tirgotājiem griezties ar lietu tiesā. Ierosinātā regula attieksies uz visām struktūrām, kas ir izveidotas ilgstošai darbībai un piedāvā iespēju izšķirt strīdu, piemērojot ADR procedūru, tai skaitā oficiālās šķīrējtiesas procedūras, kuras nav izveidotas *ad hoc*.

## 3. Vispārīgas piezīmes

3.1 Dažos jaunākajos atzinumos, jo īpaši pēc Digitālās programmas<sup>(1)</sup>, 50 ierosināto pasākumu<sup>(2)</sup> un iekšējā tirgus 12 sviru pieņemšanas<sup>(3)</sup>, EESK ir acinājusi izveidot sistēmu strīdu izšķiršanai tiešsaistē un tāpēc atzinīgi vērtē šo Komisijas iniciatīvu. Komiteja atbalsta arī Komisijas izraudzīto juridisko instrumentu — regulu.

<sup>(1)</sup> COM(2010) 245 galīgā redakcija.

<sup>(2)</sup> COM(2010) 608 galīgā redakcija.

<sup>(3)</sup> COM(2011) 206 galīgā redakcija.

3.2 Attiecībā uz juridisko pamatu EESK uzskata, ka papildus tikai iekšējā tirgus izveidei, kam arī ir liela nozīme, runa ir arī par instrumentu patērētāju aizsardzībai un ka vispiemērotākais juridiskais pamats, ja netiks pieņemts LESD 81. pants, būtu ne tikai LESD 114. pants, bet arī 169. panta 2. punkta b) apakšpunkts un 4. punkts, kā arī ES Pamattiesību hartas 38. un 47. pants.

3.3 EESK atzinīgi vērtē Komisijas skaidro paziņojumu, ka šādas sistēmas izveidei nevajadzētu liegt tiesības patērētājiem vai tirgotājiem vērsties tiesā, ja viņi to vēlētos, vai aizstāt tiesas procesu parasto norisi.

3.4 Komiteja ar gandarījumu atzīmē, ka patērētāja jēdziens ir paplašināts atbilstoši priekšlikumam direktīvai par ADR un jaunajai direktīvai par patērētāju tiesībām<sup>(4)</sup>, lai attiecinātu to arī uz divējāda lietojuma līgumiem, kuros ar komercdarbību saistītais mērķis nav dominējošais. EESK tomēr vēlētos, ka minētais jēdziens skaidri būtu iekļauts direktīvas tekstā.

3.5 EESK atzīmē Komisijas vēlmi respektēt dalībvalstu juridiskās tradīcijas un necensties aizstāt vai mazināt esošo ADR procedūru lomu, tomēr izsaka šaubas par to, vai atļauja izskatīt strīdus tiešsaistē ir nozīmīgs solis virzībā uz strīdu dematerializēšanu.

3.6 EESK atzīst, ka praksē šis priekšlikums aprobežojas ar to, ka tiek izveidots "elektroniskā pasta zīmogs" vai "tiešsaistes pastkastīte", uz kuru nosūta sūdzības un pēc formālas izšķiršanas tās nosūta tālāk uz dažādām ADR struktūrām, tādējādi izveidojot apgrūtināšu birokrātisku un administratīvu piegādes sistēmu.

3.7 EESK uzskata, ka priekšlikumam trūkst vēriena un tas neattaisno cerības par vēlamo un iespējamo, jo īpaši attiecībā uz šādiem aspektiem:

- a) daudzgadu rīcības plāns Eiropas elektroniskā tiesiskuma jomā 2009.–2013. gadam<sup>(5)</sup>;
- b) ANO Starptautiskās tirdzniecības tiesību komisijas (UNCITRAL) novatoriskais dokuments<sup>(6)</sup> (A/CN.9/706) "Iespējamais turpmākais darbs strīdu izšķiršanā tiešsaistē pārrobežu elektroniskās komercijas darījumos";
- c) to strīdu neiekļaušana, kas nav absolūti pārrobežu rakstura, liekot dalībvalstīm, kuras to vēlas, ieviest attiecīgās valsts

sistēmu pārrobežu strīdu risināšanai, pat ja attiecīgajām pusēm ir dažāda valstspiederība, bet kas nejausības dēļ pastāvīgi vai uz laiku rezidē vienā dalībvalstī;

- d) to strīdu neiekļaušana, kas nav radušies darījumos, kuri noslēgti, izmantojot elektroniskos līdzekļus (t.i., bezsaistē), nepieņemot Direktīvā 2003/31/EK noteiktās elektroniskās komercijas plašāku definīciju, tai skaitā strīdi, kas radušies tiešsaistes komerciālās pārrunās, bet kuru rezultātā nav veikti nekādi darījumi. Dažās ADR tagad atzīta arī iespēja ar elektroniskiem līdzekļiem risināt strīdus, kas radušies darījumos, kuri noslēgti no attāluma, izmantojot līdzekļus, kas nav elektroniski (piemēram, tirdzniecība pēc kataloga vai mājās veikta tirdzniecība). Bez tam jāņem vērā uz vietas veiktie darījumi, kas notiek ceļojumos uz citām dalībvalstīm, gadījumos, kad strīdi rodas kādu laiku pēc darījumu noslēgšanas;
- e) tas, ka nav pieņemta t.s. otrās paaudzes ODR (tiešsaistes strīdu risināšanas) sistēma<sup>(7)</sup>, kurā aktīva loma ir tehnoloģijai (kas raksturīga šai platformai), kura patērētāju strīdu izšķiršanā tiešsaistē darbojas kā patiesa "ceturtā puse"<sup>(8)</sup> (papildus abām darījuma pusēm un starpniekam/šķīrējtiesnesim); tas dotu pusēm iespēju sazināties no attāluma, reālajā laikā vai ar laika novirzi, izmantojot jaunās informācijas un komunikācijas tehnoloģijas, un nebūtu vajadzīga visu pušu fiziska klātbūtne;
- f) tas, ka nav nekādu norāžu uz izveidotās sistēmas kvalitātes nodrošināšanas sistēmu, kā, piemēram, standartā ISO 10003 paredzētā sistēma "Pamatnostādnes strīdu izskatīšanai ārpus organizācijām", ko pat varētu izmantot, standartizējot perspektīvu, kurā sniegta informācija par minētā mehānisma darbību, kā arī nav "kontROLSaraksta", kurā varētu reģistrēt pret profesionāļiem iesniegtās sūdzības.

3.8 Lai gan regulā ir noteikts, ka ODR platformas funkcija būs "nodrošināt pusēm un ADR struktūrai iespēju veikt strīdu izšķiršanas procedūru tiešsaistē" (5. panta 3. punkta d) apakšpunkts), EESK bija cerējusi, ka tiks izveidoti pamati arī ODR sistēmai, kas veicinātu tiešsaistes vai elektroniskā tiesiskuma leģitimitāti; Komiteja bija cerējusi, ka sistēma tiks izveidota tā, lai atkārtoti izmantotu un kopētu esošo sinhrono vai asinhrono infrastruktūru un tehnoloģiskos resursus, piemēram, virtuālo tērzēšanu, elektroniskos forumus, elektronisko pastu, telekonferences, audio konferences un videokonferences, virtuālās saziņas telpas utt.; Komiteja bija arī cerējusi, ka sistēma dos iespēju uzlabot lietojumus saistībā ar tieslietām un atbalstīs pirmās un otrās paaudzes ODR instrumentu izmantošanu (pārrunas, izlīgums un arbitražā tiešsaistē), veicinot pušu elektroniskos izlīgumus, nodrošinās stabilāku ražošanas procesu un vieglāk ievērojamas un prognozējamas procedūras.

<sup>(4)</sup> Direktīva 2011/83/ES, OV L 304, 22.11.2011., 64. lpp.

<sup>(5)</sup> OV C 75, 31.03.2009., 1. lpp.

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

<sup>(7)</sup> Sal. G. Peruginelli un G. Chiti "Artificial Intelligence Dispute Resolution" in *Proceedings of the Workshop on the Law of electronic agents* – LEA 2002.

<sup>(8)</sup> Sal. cita starpā *the CYBERSETTLE* (<http://www.cybersettle.com>), *SMARTSETTLE* (<http://www.smartsettle.com>) un *SQUARETRADE procedures* (<http://www.squaretrade.com>). Pēdējā minētā kopš 1999. gada ir atrisinājusi vairāk nekā 200 000 strīdu 120 valstīs, ECODIR (pieejama <http://www.ecodir.org/>).

3.9 Pat bez jebkādas virzības uz iepriekšminētajiem otrās paaudzes modeļiem Komisijai, lai attaisnotu cerības saistībā ar šo iniciatīvu un nodrošinātu pasludinātos ieguvumus, tomēr būtu vajadzējis vismaz apsvērt iespēju ODR sistēmas pusēm paredzētās platformas funkcijās iekļaut lēmumu atbalsta sistēmas. Telemātisko rīku un uz matemātiskiem modeļiem balstīta mākslīgā intelekta izmantošana minētajos otrās paaudzes modeļos atvieglo nolēmumus strīdu gadījumos, pateicoties pušu priekšlikumu sistēmiskai izvērtēšanai, ko savukārt atbalsta līdzvērtīgas kapacitātes IT speciālisti ("intelektuālās saskarnes") interaktīvā procesā, balstoties uz tādiem standartizētiem pārrunu modeļiem kā, piemēram, *BATNA (Best Alternative to a Negotiated Agreement)* (pārrunātās vienošanās labākā alternatīva), *WATNA (Worst Alternative to a Negotiated Agreement)* (pārrunātās vienošanās sliktākā alternatīva) un *ZOPA (Zone of Possible Agreement)* (iespējamās vienošanās zona). Lēmumu atbalsta sistēmu piemēri ir ekspertsistēmas, uz iepriekšējiem gadījumiem balstītas informācijas sistēmas, piekļuves sistēmas elektroniskajām datubāzēm (uz konkrētiem gadījumiem pamatota argumentācija vai "CBR" starptautiskajā literatūrā) un strīdu atrisināšana tiešsaistē, pamatojoties uz pušu atšķirīgajām pieejām strīdu risināšanai.

3.10 EESK vēlas zināt arī to, kā Komisija ir paredzējusi strīdu risināšanu tiešsaistē gadījumos, kas attiecas ne tikai uz tipiskām komerciālām domstarpībām, kā, piemēram, "izbrāķēti" produkti, produkti, "kas nedarbojas pienācīgi" vai "piegādes aizkavēšanās vai nepiegādātas preces", bet arī strīdi par negodīgiem līgumu noteikumiem un līgumiem piemērojamajiem tiesību aktiem.

3.11 EESK vēlētos konkrētu norādi, ka iesaistīto pušu pārstāvību var uzņemties juristi vai trešās personas, īpaši apvienības, kas tiešsaistē iesniegtajās sūdzībās pārstāv patērētāju intereses.

3.12 EESK izsaka izbrīnu, ka nav pievērsta skaidra un tieša uzmanība jautājumam par minētās jaunās sistēmas finansējumu, ņemot vērā to, ka notikušajās apspriedēs patērētāju pārstāvju apvienības uzskatīja to ļoti svarīgu aspektu. Dažas dalībvalstis nevar atļauties palielināt izmaksas, lai izveidotu jaunas struktūras, apmācītu koordinatorus un pārējo atbalsta personālu, sniegtu informāciju un palīdzību patērētājiem un veiktu jaunus administratīvus uzdevumus. Visas ieinteresētās puses uzskatīja minēto problēmu par izšķirošo, lai nodrošinātu sistēmas objektivitāti un neatkarību.

## 4. Īpašas piezīmes

### 4.1 1. pants. Priekšmets

Šīs regulas priekšmetā vajadzētu iekļaut arī principu par tiesību aktu pieejamību iesaistītajām pusēm un iespēju vērsties tiesā. Papildus strīdu atrisināšanai platformu varētu izmantot, lai novērstu strīdu izraisīšanos, sniedzot attiecīgo informāciju, kas veicinātu problēmu atrisināšanu.

### 4.2 2. pants. Darbības joma

Arī saimniecisku iemeslu dēļ EESK vēlētos, ka regulu piemēro arī strīdiem, kas izraisās bezsaistē, kā to jau praksē plaši izmanto daudzi ADR pakalpojumu sniedzēji, kuri pušu izlīguma panākšanai izmanto informācijas tehnoloģijas.

Kā pilnīgi formālu aspektu Komiteja ierosina, lai izņēmumus no regulas darbības jomas norādītu nevis 4. pantā, kurā ir iekļautas definīcijas, bet gan 2. pantā.

### 4.3 3. pants. Saistība ar citiem ES tiesību aktiem

EESK ierosina iekļaut direktīvu par elektronisko tirdzniecību, direktīvu par dažiem patēriņa preču pārdošanas aspektiem un direktīvu par distances līgumiem<sup>(9)</sup>.

### 4.4 II nodaļa. Eiropas platforma strīdu izšķiršanai tiešsaistē

Lielākas precizitātes labad EESK vēlētos, ka jautājumi par platformas izveidi un par strīdu izšķiršanas kārtību netiktu izskatīti vienā nodaļā.

### 4.5 5. panta 3. punkta b) apakšpunkts

EESK izsaka šaubas par to, vai ir lietderīgi ļaut pusēm izraudzīties ADR struktūru, jo nav nekādu kritēriju izvēles izdarīšanai. Būtu arī vēlams, ka puses pašas var izraudzīties struktūru, ar ko tās jau iepriekš strādājušas.

### 4.6 5. panta 3. punkta i) apakšpunkts

EESK izsaka bažas, ka i) apakšpunktā minētā informācija varētu būt nepietiekama. Komiteja ierosina, ka papildus statistikai par izskatīto strīdu rezultātiem platformā vajadzētu norādīt visbiežāk izmantotās metodes un statistikas datus iedalīt pa dažādajiem izskatītajiem tematiem. Platformā vajadzētu iekļaut arī procesa pārvaldības sistēmu līdz ar pārvaldības rādītājiem, iekļaujot uzsāktās un pabeigtās un neizlemtās lietas, katras lietas izskatīšanas ilgumu un izmaksas. Bez tam EESK uzskata, ka vienas vai vairāku ADR struktūru vienkārša norāde vai ieteikšana pusēm negarantē mērķi, ko sertifikātam vajadzētu nodrošināt, proti, tiesiskuma pieejamību ieinteresētajām pusēm. EESK vēlas vērst uzmanību uz to, ka, pat ja tikai viena no pusēm nepiekrīt ieteiktajai ADR struktūrai, procedūra varētu beigties ar to, ka sūdzību tālāk neapstrādā (skat. 7. panta 3. punktu, 8. panta 2. punkta b) apakšpunktu un 4. punktu), kas faktiski nosaka sistēmas neveiksmīgu darbību.

<sup>(9)</sup> Direktīva Nr. 2000/31/EK. OV L 178, 17.07.2000., 1. lpp., Direktīva Nr. 1999/44/EK, OV L 171, 07.07.1999., 12. lpp. un Direktīva Nr. 97/7/EK, OV L 144, 04.06.1997., 19. lpp.



#### 4.7 6. pants. Koordinatoru tīkls strīdu izšķiršanai tiešsaistē

EESK uzskata, ka termins “tiešsaistes strīdu izšķiršanas koordinatori” ir maldinošs; no minētā termina būtu jāizvairās, jo faktiski strīdu izšķiršanas process nevar notikt tiešsaistē, bet gan vienīgi izmantojot tradicionālās ADR metodes. Elektroniski var iesniegt tikai sūdzību.

EESK ir nopietni nobažījiesies par to, ka minētā sistēma varētu ietekmēt vai apdraudēt ierosinātās regulas mērķos paredzēto ātrumu un efektivitāti, kas radīs pārāk lielu birokrātiju, ņemot vērā ieteikto trīs posmu pārdresēšanas sistēmu, kā arī apšaubu 9. panta b) apakšpunktā noteiktā 30 dienu termiņa faktiskas ievērošanas iespējamību. Jāatzīmē, ka līdz brīdim, kad puses ar ADR pakalpojumu sniedzēju palīdzību faktiski iesaistās strīda risināšanā, sūdzība elektroniskā veidā jāiesniedz platformai, tad sūdzība ir jāizskata un jāpiedāvā kompetentajām ADR struktūrām, pēc tam ODR koordinatori pārdresē to izraudzītajai ADR struktūrai, un tas pusēm ir saistīts ar neizbēgamu aizkavēšanos, kas rada izmaksas kavēšanās dēļ, kā arī alternatīvās izmaksas.

#### 4.8 7. pants. Sūdzības iesniegšana

EESK iesaka pienācīgu uzmanību veltīt tam, ka attiecīgā sūdzība un tai pievienotie dokumenti ir jāpārtulko tā, lai puses uz tulkojumu var pajauties, un tulkojumam jābūt par pusēm pieejamu cenu. Šis jautājums ir izšķirošs, lai nodrošinātu sistēmas sekmīgu darbību, bet priekšlikumā tas nav izskatīts; priekšlikumā nav norādes pat par automatizētās tulkošanas tehnoloģijām, kas jau ir izstrādātas un ko vajadzētu izmantot šajā sistēmā.

#### 4.9 8. panta 2. un 6. punkts

EESK vēlētos uzsvērt, ka pielikumā iekļautais dokuments “Informācija, kas jāsniedz aizpildot elektronisko sūdzības iesniegšanas veidlapu” ir tik neatbilstošs attiecībā uz tā saturu un veidu, kādā to paredzams aizpildīt, ka nav vajadzīgas nekādas piezīmes.

EESK uzskata, ka tīmekļa vietnē papildus veidlapai būtu jāiekļauj arī lietošanas pamācība, kā aizpildīt minēto veidlapu. Tajā būtu jāiekļauj īpaši norādījumi (iepriekšējas instrukcijas, lai lietotāji varētu iepazīties ar programmatūru, kā arī atbalsta tīmekļa vietne ar instrukcijām, palīdzību un atbildēm uz bieži uzdotiem jautājumiem). Pusēm jābūt pieejamai interaktīvai zonai, kurā izklāstīt problēmas un saņemt tūlītēju atbildi tiešsaistē. Tīmekļa vietnē jābūt iespējai konstatēt faktus mutiski dažādās valodās ar tūlītēju tulkojumu, izmantojot jau esošās jaunās komunikācijas tehnoloģijas. Jānodrošina arī sistēma nepareizi vai nepilnīgi aizpildītu veidlapu automātiskai atklāšanai, sniedzot informāciju, kas vajadzīga veidlapu izlabošanai, un līdz ar to izvairoties no tā, ka jāiesniedz jauna sūdzība.

EESK uzskata, ka būtu jāprecizē atsevišķi neskaidri juridiski jēdzieni, piemēram, i) “pietiekama” (2. punkts) un ii) “datus,

kas ir precīzi, atbilstīgi un samērīgi attiecībā uz to apkopošanas mērķiem” (6. punkts), lai nodrošinātu konkrētu informāciju.

Komiteja vēlētos ierosināt, ka jāparedz ne tikai obligāti noteikumi attiecībā uz izmantotajiem līdzekļiem (padarot pieejamu veidlapu tiešsaistē), bet jānodrošina arī tas, ka veidlapu aizpildīšana ir intuitīvs, patērētājiem ērts, vienkāršs un skaidrs process<sup>(10)</sup>.

Bez tam EESK ierosina sasaistīt šo tiešsaistes platformu ar “tiešsaistes sūdzību grāmatu”, kurai jābūt tiešsaistes tirgotāju tīmekļa vietnēs. Aizpildīto veidlapu ar saskarnes starpniecību varētu tieši, automātiski un elektroniski nosūtīt centrālajai ODR platformai, lai nodrošinātu strīda izšķiršanu.

#### 4.10 8. panta 1. punkts

EESK vēlētos uzsvērt, ka vidusmēra patērētājam parasti nav datorprasmju (digitālā atstumtība), un izsaka bažas, ka 1. punktā paredzētā sankcija būs pretrunā ierosmes mērķiem un galu galā tā būs apzināta formāla taktika, lai strīdi netiktu risināti.

#### 4.11 12. pants. Datu konfidencialitāte un drošība

EESK vēlas uzsvērt, ka noteikumi par dienesta noslēpumu un konfidencialitāti ir iekļauti valstu aktos un ka nav vajadzīgs noteikums par pierādīšanas pienākumu vai risinājumiem, ja minētās prasības nav izpildītas.

#### 4.12 13. pants. Informācija patērētājiem

EESK ierosina, lai akreditētas un pilnvarotas struktūras izveidotu tādas uzticības zīmes kā, piemēram, “TRUSTe”, Euro-Label vai Global Trustmark Alliance, tiem ekonomikas jomas dalībniekiem, kas nodarbojas ar reklāmu (savās tīmekļa vietnēs), un atbalsta strīdu izšķiršanu ar minētās platformas starpniecību.

EESK atbalsta priekšlikumu ētikas kodeksos, kas jāizstrādā ekonomikas jomas dalībniekiem, patērētāju un piegādātāju organizācijām, kā arī valdības struktūrām, iekļaut norādi par strīdu izšķiršanu ar tiešsaistes platformas starpniecību.

<sup>(10)</sup> Svarīgu paziņojumu nenoliedzami var sabojāt pareizrakstības, gramatikas vai drukas kļūdas. Pareizrakstības kļūdas var izraisīt pārsteidzīgus secinājumus par otro pusi vai radīt šaubas par strīdu izšķiršanas procesa kvalitāti. Tāpēc lietderīgi būtu rīki pareizrakstības pārbaudei, piemēram, <http://www.juripax.com/> lietotie rīki.

4.13 15. un 16. pants. Īstenošanas akti un deleģētie akti

Dažos priekšlikuma punktos (6. panta 5. punkts un 7. panta 4. un 5. punkts) likumdošanas instrumenta un sistēmas darbības izšķiroši aspekti ir atstāti iekļaušanai turpmākajos īstenošanas vai deleģētajos aktos; EESK uzskata, ka tas pārsniedz Līguma 290. pantā un Komisijas paziņojumā par Līguma par Eiropas Savienības darbību 290. panta īstenošanu (COM(2009) 673 galīgā redakcija, 09.12.2009.) noteiktos ierobežojumus, ietekmējot attiecīgā instrumenta juridisko drošību un noteiktību.

Briselē, 2012. gada 28. martā

Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas  
priekšsēdētājs

Staffan NILSSON

---