

**Stanovisko Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru na tému „Návrh nariadenia Európskeho parlamentu a Rady o riešení spotrebiteľských sporov online (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online)“**

COM(2011) 794 final – 2011/0374 (COD)

(2012/C 181/18)

Spravodajca: **Jorge PEGADO LIZ**

Rada (13. decembra 2011) a Európsky parlament (14. decembra 2011) sa rozhodli podľa článku 114 Zmluvy o fungovaní Európskej únie prekonzultovať s Európskym hospodárskym a sociálnym výborom

„Návrh nariadenia Európskeho parlamentu a Rady o riešení spotrebiteľských sporov online (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online)“

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

Odborná sekcia pre jednotný trh, výrobu a spotrebu poverená vypracovaním návrhu stanoviska výboru v danej veci prijala svoje stanovisko 9. marca 2012.

Európsky hospodársky a sociálny výbor na svojom 479. plenárnom zasadnutí 28. a 29. marca 2012 (schôdza z 28. marca) prijal 117 hlasmi za, pričom 6 členovia sa hlasovania zdržali, nasledujúce stanovisko:

## 1. Závbery a odporúčania

1.1 EHSV už dávno žiadal o iniciatívu tohto druhu, a preto víta návrh Komisie a podporuje voľbu nariadenia ako vhodného nástroja.

1.2 EHSV sa však nazdáva, že najvhodnejším právnym základom by okrem článku 114 boli tiež článok 169 ods. 2 písm. b), článok 169 ods. 4 ZFEÚ a články 38 a 47 Charty základných práv EÚ.

1.3 Víta, že Komisia výslovne uvádza, že zámerom vytvorenia tohto systému nie je obmedziť právo na podanie opravného prostriedku na súd alebo nahradiť bežné fungovanie súdnych postupov v prípade, že strany sa pre takýto postup rozhodnú.

1.4 Nazdáva sa však, že návrh nie je ambiciózny, a pokiaľ ide o jeho názov, je dokonca klamlivý. V mnohom zaostáva za očakávanými, želanými a možnými riešeniami, najmä čo sa týka využitia celého radu existujúcich technologických prostriedkov a elektronických informačných systémov takzvanej druhej generácie systému riešenia sporov online (RSO), ktoré už boli úspešne odskúšané.

1.5 EHSV preto odporúča Komisii, aby považovala tento návrh len za prvý krok smerom k účinnému riešeniu sporov online a aby čo možno najskôr rozvinula potenciál tohto systému tak, že využije všetky technologické inovácie, ktoré spĺňajú požiadavku právnej istoty a bezpečnosti, aj keby na to musela vytvoriť špecifický a samostatný systém *ex novo* pre RSO EÚ pri cezhraničných transakciách.

1.6 EHSV nepovažuje za opodstatnené, že sa zo systému vynechali spory, ktoré nie sú čisto cezhraničné alebo spory, ktoré nie sú výlučne dôsledkom transakcií vykonaných prostredníctvom elektronických prostriedkov (spory *offline*).

1.7 EHSV nesúhlasí s tým, aby sa tieto mechanizmy vzťahovali aj na sťažnosti obchodníkov podané voči spotrebiteľom.

1.8 EHSV odporúča, aby sa výslovne uviedla možnosť, že strany bude zastupovať právny zástupca alebo tretia strana, a to konkrétne združenia zastupujúce záujmy spotrebiteľov pri ich online sťažnostiach.

1.9 EHSV nalieha na Komisiu, aby objasnila, akým spôsobom možno prostredníctvom platformy riešiť komplikovanejšie otázky, ktoré môžu vzniknúť pri určitých online sporoch, ako sú spory týkajúce sa nepriateľných zmluvných podmienok alebo rozhodného práva zmlúv.

1.10 EHSV vyjadruje vážne pochybnosti o tom, či sú stanovené lehoty reálne dosiahnuteľné a obáva sa, že ich taxatívne stanovenie spolu s predpokladom, že ich prakticky nebude možné dosiahnuť, prispieva k diskreditácii systému, ktorého hlavnými cieľmi sú jasnosť a účinnosť.

1.11 EHSV navrhuje prepojenie tejto online platformy s „online knihou sťažností“, ktorá by mala byť prístupná na internetových stránkach obchodníkov pôsobiacich online.

1.12 EHSV odporúča, aby Komisia vytvorila systém záruk kvality nového systému, navrhuje, aby poverené a oprávnené subjekty udeľovali známky alebo značky dôveryhodnosti (*trustmarks*) určené hospodárskym subjektom, ktoré (na svojich internetových stránkach) uverejňujú a podporujú riešenie sporov prostredníctvom platformy, a žiada, aby bol do kódexov správania začlenený odkaz na riešenie sporov prostredníctvom tejto platformy.

1.13 EHSV odporúča, aby sa otázka financovania tohto systému riešila otvorene a priamočiaro, keďže organizácie zastupujúce spotrebiteľov a niektoré členské štáty sa ocitli v krízovej situácii a nedokážu čeliť vysokým nákladom súvisiacim s ich implementáciou, pričom táto otázka má rozhodujúci význam pre zaručenie neustrannosti a nezávislosti systému.

1.14 EHSV sa nazdáva, že príliš veľa základných aspektov právneho nástroja a fungovania systému je ponechaných na budúce vykonávacie alebo delegované akty, čo v značnej miere presahuje obmedzenia stanovené v článku 290 Zmluvy a nazdáva sa, že to bude mať vplyv na bezpečnosť a právnu istotu tohto mechanizmu.

1.15 EHSV sa nazdáva, že znenie niektorých ustanovení by sa malo preformulovať a mohlo by sa zlepšiť, aby boli tieto ustanovenia jasnejšie, jednoznačnejšie a účinnejšie, a odporúča Komisii, aby zohľadnila konkrétne pripomienky výboru.

## 2. Zhrnutie návrhu

2.1 Vzhľadom na to, že podstatná časť subjektov mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov (alternatívne riešenie sporov – ARS) neponúka možnosť, aby európski spotrebiteľia zrealizovali celý postup riešenia sporov online,

vzhľadom na to, že absencia účinných opravných prostriedkov v prípade sťažností vzniknutých pri cezhraničných spotrebiteľských transakciách online má nepriaznivé následky pre spotrebiteľov, ako aj pre podniky;

vzhľadom na to, že znenie a závery viacerých štúdií vypracovaných v tejto oblasti poukázali na to, že existuje všeobecná podpora rozvoja nástrojov RSO pre spotrebiteľské spory prostredníctvom opatrenia na úrovni EÚ;

vzhľadom na to, že z výsledkov posúdenia vplyvu SEC (2011) 1408 final z 29. novembra 2011 vyplýva, že iba kombinácia nástrojov ARS a RSO môže zabezpečiť prístup k nestrannému, transparentnému a účinnému prostriedku mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov týkajúcich sa cezhraničných transakcií v elektronickom obchode;

chce Komisia prostredníctvom navrhovaného nariadenia zriadiť systém ARS s pôsobnosťou v celej EÚ, ktorý uľahčí riešenie

spotrebiteľských sporov medzi obchodníkom a spotrebiteľom týkajúcich sa cezhraničného predaja tovaru alebo poskytovania služieb online.

2.2 Na tento účel používa Komisia ako právny základ výlučne článok 114 ZFEÚ, ktorý sa zameriava na dokončenie vnútorného trhu, a to s cieľom:

- a) zriadiť európsku platformu riešenia sporov online (platforma RSO) vo forme interaktívnej, bezplatnej internetovej stránky dostupnej online vo všetkých oficiálnych jazykoch EÚ. Táto platforma bude mať jediný vstupný bod pre spotrebiteľov a obchodníkov, ktorí sa snažia mimosúdnou cestou vyriešiť spor vzniknutý výlučne pri cezhraničnej transakcii v elektronickom obchode, pričom všetci jeho účastníci majú pobyt alebo sú usadení v rozdielnych členských štátoch EÚ;
- b) vytvoriť sieť sprostredkovateľov RSO, ktorú bude tvoriť jeden kontaktný bod RSO v každom členskom štáte – príslušný orgán, ktorý bude v zmysle smernice o RSO zodpovedný za pomoc pri riešení sporov predložených prostredníctvom tejto platformy.

2.3 Navrhované nariadenie sa bude uplatňovať len na spory medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi, ktoré vzniknú pri cezhraničnom predaji tovaru alebo poskytovaní služieb online.

2.4 Nový systém by mal byť založený na už existujúcich subjektoch ARS a mal by rešpektovať právne tradície členských štátov, pokiaľ ide o príslušné vnútroštátne procesné pravidlá, a to najmä v oblasti nákladov, bez toho, aby sa narušil spoločný súbor pravidiel fungovania a s cieľom zaručiť jeho účinnosť a rýchlosť. Tento systém by nemal byť prekážkou fungovania žiadneho subjektu ARS online, ktorý už v existuje v EÚ, a nemal by brániť subjektom ARS pri riešení cezhraničných sporov, ktoré im boli predložené iným spôsobom ako prostredníctvom platformy.

2.5 Cieľom zavedenia postupov RSO nie je nahradiť súdne procesy, ani brániť spotrebiteľom alebo obchodníkom pri uplatňovaní práva na nápravu súdnou cestou. Navrhované nariadenie sa bude uplatňovať na všetky subjekty zriadené na trvalom základe, ktoré ponúkajú riešenie sporov prostredníctvom postupov ARS, vrátane postupov inštitucionalizovaného rozhodcovského konania, a ktoré nie sú vytvorené *ad hoc*.

## 3. Všeobecné pripomienky

3.1 EHSV v niektorých svojich najnovších stanoviskách, konkrétne k prijatiu Digitálnej agendy <sup>(1)</sup>, 50 návrhov <sup>(2)</sup> a 12 hybných síl pre vnútorný trh <sup>(3)</sup>, žiadal o vytvorenie systému riešenia sporov online, a preto víta túto iniciatívu Komisie a zároveň podporuje výber prijateľného právneho nástroja – nariadenia.

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

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

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

3.2 Pokiaľ ide o právny základ EHSV sa nazdáva, že okrem dokončenia vnútorného trhu ide tiež o nástroj na ochranu spotrebiteľov, a preto najvhodnejším právnym základom (ak nebude prijatý článok 81) by okrem článku 114 mali byť aj článok 169 ods. 2 písm. b), článok 169 ods. 4 ZFEÚ a články 38 a 47 Charty základných práv EÚ.

3.3 Víta, že Komisia výslovne uvádza, že zámerom vytvorenia tohto systému nie je obmedziť právo na podanie opravného prostriedku na súd alebo nahradiť normálne fungovanie súdnych procesov v prípade, že strany sa pre takýto postup rozhodnú.

3.4 Víta rozšírenie pojmu spotrebiteľ podobne ako v smernici o ARS a v súlade s novou smernicou o právach spotrebiteľov<sup>(4)</sup> tak, aby sa vzťahovala aj na dvojúčelové zmluvy, pri ktorých nie je obchodná činnosť danej osoby v celkovom kontexte zmluvy dominantná. Bol by však rád, keby sa tento pojem výslovne objavil v texte.

3.5 Berie na vedomie, že Komisia chce rešpektovať právne tradície členských štátov a nesnaží sa nahradiť alebo obmedziť úlohu subjektov ARS existujúcich v rámci tohto systému, ale pochybuje, že týmto spôsobom sa dosiahne výrazný pokrok v zmysle dematerializácie sporov online.

3.6 Poukazuje na to, že predkladaný návrh sa v praxi obmedzuje na vytvorenie určitej „elektronickej poštovej pečiatky“ alebo „poštovej schránky online“, kde budú zasielané sťažnosti a tie budú po čisto formálnom roztriedení predložené jednotlivým subjektom ARS. Týmto spôsobom sa vytvorí byrokratický, administratívny a komplikovaný systém doručovania.

3.7 Nazdáva sa, že návrh nie je ambiciózny a v mnohom zaostáva za očakávanými, želanými a možnými riešeniami, najmä pokiaľ ide o:

- a) Viacročný akčný plán na roky 2009 – 2013 týkajúci sa európskej justície<sup>(5)</sup>;
- b) priekopnícky dokument Komisie OSN pre medzinárodné obchodné právo (UNCITRAL)<sup>(6)</sup>, A/CN.9/706, pod názvom „Possible future work on online dispute resolution in cross border electronic commerce transactions“ (Prípadná budúca činnosť v oblasti riešenia sporov online v cezhraničných transakciách v elektronickom obchode);
- c) vynechanie sporov, ktoré nie sú čisto cezhraničné, na základe čoho členské štáty, ktoré budú mať o to záujem, vytvoria čisto vnútroštátne systémy riešenia vnútroštátnych

sporov, aj keď strany zapojené do sporu budú mať inú národnosť, ale budú mať trvalý alebo prechodný pobyt v danom členskom štáte;

- d) vynechanie sporov, ktoré nevzniknú výlučne pri transakciách realizovaných prostredníctvom elektronických prostriedkov (spory offline) vzhľadom na to, že nebola prijatá rozsiahlejšia definícia elektronického obchodu zo smernice 2000/31/ES, vrátane sporov vyplývajúcich z obchodnej komunikácie online bez toho, aby sa realizovala akákoľvek transakcia. Existuje tiež možnosť elektronického riešenia sporov vyplývajúcich z transakcií vykonaných na diaľku neelektronickými prostriedkami (napr. katalógový alebo podomový predaj), ktorú už v súčasnosti niektoré subjekty ARS uznávajú, či dokonca sporov, ktoré vznikli pri transakciách realizovaných osobne pri presune do iných členských štátov, v ktorých spor vznikne po uzavretí obchodnej transakcie;
- e) neprijatie systému v súčasnosti bežne označovaného ako systém druhej generácie RSO<sup>(7)</sup> (riešenie sporov online), v ktorom technológia (ktorá je súčasťou tejto platformy) zohráva aktívnu úlohu a funguje ako skutočná „štvrtá strana“<sup>(8)</sup> (okrem dvoch strán a mediátora resp. rozhodcu) v procese riešenia spotrebiteľských sporov online. To by stranám umožnilo synchronizovanú alebo nesynchronizovanú komunikáciu na diaľku prostredníctvom nových informačných a komunikačných technológií namiesto toho, aby komunikovali osobne;
- f) absenciu akéhokoľvek odkazu na systém záruk kvality nového systému, aký poskytuje napríklad norma ISO 10003 – Usmernenia pre riešenie externých sporov organizácií, ktorý by mohol slúžiť aj na štandardizáciu informačných prospektov týkajúcich sa fungovania mechanizmu, alebo existenciu akéhosi „kontrolného zoznamu“, do ktorého by sa mohli zaznamenávať sťažnosti proti obchodníkom.

3.8 Napriek tomu, že nariadenie umožňuje platforme RSO realizovať postup riešenia sporov online (článok 5 ods. 3 písm. d), EHSV očakával, že sa vytvoria základy systému RSO ako prvku, ktorý prispieva k legitímite online justícii alebo elektronickej justícii; očakával, že navrhnutá štruktúra využije a znásobí existujúce infraštruktúry a technologické prostriedky (synchronne alebo asynchrónne), ako sú napríklad „chat“, elektronické fóra, zoznamy adries, elektronická pošta, telekonferencie, audio a videokonferencie, virtuálne mediačné priestory; očakával, že sa posilnia aplikácie elektronickej justície a podpora sa nástroje prvej a druhej generácie systémov RSO v danom procese (online rokovania, mediácie a rozhodcovského konania), pričom sa podporí elektronická mediácia medzi stranami, rozšírenie produktívneho procesu a možnosti sledovať a predvídať proces.

<sup>(4)</sup> Smernica 2011/83/EÚ (Ú. v. EÚ L 304, 22.11.2011, s. 64).

<sup>(5)</sup> Ú. v. EÚ C 75, 31.3.2009, s. 1.

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

<sup>(7)</sup> Pozri Peruginelli, G., Chiti, G. *Artificial Intelligence Dispute Resolution In Proceedings of the Workshop on the Law of electronic agents – LEA 2002*.

<sup>(8)</sup> Okrem iného pozri postupy CYBERSETTLE (<http://www.cybersettle.com>), SMARTSETTLE (<http://www.smartsettle.com>) a SQUARE-TRADE (<http://www.squaretrade.com>). Vďaka posledne menovanému sa od roku 1999 vyriešilo viac ako 200 000 sporov v 120 krajinách, ECODIR (dostupný na stránke <http://www.ecodir.org/>).

3.9 Komisia mala v snahe naplniť očakávania a plány v súvislosti s touto iniciatívou aspoň zväziť možnosť začleniť do funkcií platformy podporné systémy na pomoc stranám pri rozhodovaní v rámci systému RSO, ako sú napríklad expertné systémy, informačné systémy založené na predchádzajúcich prípadoch, systémy prístupu k informatickým databázam (analogický postup alebo *case based reasoning* v medzinárodnej odbornej literatúre) a riešenie sporov online na základe postupov jednotlivých strán pri sporoch, a to aj bez toho, aby využila spomenuté modely druhej generácie, v ktorých využívanie telematických nástrojov a umelej inteligencie prostredníctvom matematických modelov zjednodušuje riešenie sporov pomocou systematického hodnotenia návrhov strán, pričom samotné strany využívajú rovnako kvalitné informačné technológie („inteligentné rozhranie“) v interaktívnom procese založenom na štandardných rokovacích schémach, ako sú BATNA (*Best Alternative to a Negotiated Agreement* – najlepšia alternatíva dosiahnutej dohody), WATNA (*Worst Alternative to a Negotiated Agreement* – najhoršia alternatíva dosiahnutej dohody) a nakoniec ZOPA (*Zone of Possible Agreement* – oblasť možnej dohody).

3.10 EHSV si kladie otázku, ako si Komisia predstavuje online riešenie prípadov, ktoré nesúvisia len s klasickými obchodnými spormi typu „chyba“, „zlé fungovanie“, „oneskorené doručenie alebo nedoručenie“, ale ktoré sa týkajú aj neprijateľných zmluvných podmienok alebo rozhodného práva zmlúv.

3.11 EHSV by ocenil, keby sa výslovne uviedlo, že strany môžu byť zastúpené právnym zástupcom alebo tretími subjektmi, a to konkrétne združeniami zastupujúcimi záujmy spotrebiteľov pri ich online sťažnostiach.

3.12 EHSV je prekvapený, že otázka financovania implementácie tohto nového nástroja sa neriešila otvorene a priamočiaro napriek tomu, že organizácie zastupujúce spotrebiteľov to v rámci uplynulých konzultácií považovali za rozhodujúce. Niektoré členské štáty sa ocitli v krízovej situácii a nedokážu čeliť vysokým nákladom súvisiacim s novými štruktúrami, odbornou prípravou sprostredkovateľov a iných podporných pracovníkov, poskytovaním informácií a pomoci spotrebiteľom, vypracovaním expertíz a vykonávaním nových administratívnych funkcií. Táto problematika sa však celoplošne považuje za rozhodujúcu pre zaručenie neustrannosti a nezávislosti týchto systémov.

## 4. Konkrétne pripomienky

### 4.1 Článok 1 – Predmet úpravy

Predmetom tohto nariadenia by mala byť aj zásada prístupu strán k právu a spravodlivosti. Platforma by okrem riešenia sporov mohla slúžiť aj ako prostriedok na predchádzanie sporom, pričom by obsahovala aj príslušné informácie, ktoré by prispeli k vyriešeniu sporov.

### 4.2 Článok 2 – Rozsah pôsobnosti

EHSV by z ekonomických dôvodov ocenil, keby sa nariadenie uplatňovalo zároveň na konflikty v prostredí offline, a to na základe zabehnutej praxe fungovania subjektov ARS, ktoré pri mediácii medzi stranami využívajú informačné technológie.

Z formálneho hľadiska sa navrhuje, aby sa oblasť výnimiek z uplatňovania začlenila do článku 2 a nie do článku 4, ktorý je zameraný na vymedzenie pojmov.

### 4.3 Článok 3 – Vzťah s inými právnymi predpismi Únie

EHSV navrhuje začlenenie smerníc týkajúcich sa elektronického obchodu, predaja spotrebného tovaru a zmlúv na diaľku (<sup>9</sup>).

### 4.4 Kapitola II – Európska platforma riešenia sporov online

EHSV by uprednostnil, keby sa otázka zriadenia platformy a jednotlivé postupy v záujme jasnosti rozčlenili do rôznych kapitol.

### 4.5 Článok 5 ods. 3 písm. b)

EHSV vyjadruje pochybnosti o tom, či je reálne, aby si strany zvolili subjekt ARS vzhľadom na chýbajúce potrebné informácie a kritériá. Bolo by tiež vhodné, aby samotné strany mohli určiť subjekt, s ktorým už predtým spolupracovali.

### 4.6 Článok 5 ods. 3 písm. i)

EHSV sa obáva, že tieto informácie sú nedostatočné. Navrhuje, aby platforma okrem štatistík o výsledkoch sporov uvádzala aj to, ktoré metódy ARS sa najviac využívali a tiež štatistické údaje podľa spracúvaných tém. Do platformy sa musí tiež začleniť systém riadenia procesu, ktorý bude mať k dispozícii ukazovatele riadenia (vrátane údajov o začatých, ukončených a prebiehajúcich prípadoch, trvaní prípadu a súvisiacich nákladoch). Okrem toho skutočnosť, že stranám sa uvedie alebo navrhne jeden alebo viacero subjektov ARS podľa EHSV nezaručuje výsledok, ktorý by sa mal týmto predpisom dosiahnuť: prístup strán k spravodlivosti. EHSV upozorňuje na to, že stačí, aby jedna zo strán nesúhlasila s navrhnutým subjektom ARS a sťažnosť sa nebude ďalej spracúvať (pozri článok 7 ods. 3, článok 8 ods. 2 písm. b) a článok 8 ods. 4), čo v podstate predurčuje neúspech tohto systému.

<sup>(9)</sup> Smernica 2000/31/ES (Ú. v. ES, L 178, 17.7.2000, s. 1), smernica 1999/44/ES (Ú. v. ES L 171, 7.7.1999, s. 12) a smernica 97/7/ES (Ú. v. ES L 144, 4.6.1997, s. 19).

#### 4.7 Článok 6 – Sieť sprostredkovateľov riešenia sporov online

EHSV sa nazdáva, že pojem „riešenie sporov online“ je klamlivý a nemal by sa používať, pretože riešenie sporov v skutočnosti neprebíha online, ale prostredníctvom klasických metód ARS. Elektronicky sa podáva iba sťažnosť.

EHSV má vážne obavy, že tento systém negatívne ovplyvní alebo poškodí rýchlosť a účinnosť, ktoré sú uvedené v predmete úpravy, pretože zavádza byrokratické postupy (navrhovaný systém trojfázového presmerovania) a jasne spochybňuje možnosť dodržania lehoty 30 dní stanovenej v článku 9 písm. b). Poukazuje na to, že kým strany začnú samotný proces riešenia sporu pomocou subjektu ARS, sťažnosť sa musí elektronicky predložiť platforme, preskúmať, navrhnúť príslušným subjektom ARS a napokon sprostredkovateľmi RSO presmerovať zvolenému subjektu ARS. To nevyhnutne predĺži trvanie sporu a vyvolá náklady z omeškania a alternatívne náklady.

#### 4.8 Článok 7 – Predkladanie sťažnosti

EHSV odporúča, aby sa venovala náležitá pozornosť potrebe zabezpečiť a vhodnou formou umožniť stranám preklad sťažnosti a priložených dokumentov. Táto otázka má veľký význam pre fungovanie systému, ktorý návrh opomína, pričom nespomína ani existujúce systémy automatického prekladu, ktoré by mali byť začlenené do tohto systému.

#### 4.9 Článok 7 ods. 2 a článok 7 ods. 6

EHSV zdôrazňuje, že priložený dokument pod názvom „Informácie, ktoré sa majú poskytovať pri vyplňaní elektronického formulára sťažnosti“ je absolútne nedostatočný, pokiaľ ide o jeho obsah a spôsob vyplňania, a nezaslúži si žiaden ďalší komentár.

EHSV sa nazdáva, že táto internetová stránka by mala okrem formulára obsahovať aj online príručku o tom, ako treba tento formulár vyplniť. Ďalej by mala obsahovať špecifické pokyny (informácie, ktoré umožnia vopred sa oboznámiť s týmto systémom alebo vytvorenie podpornej stránky s pokynmi, radami alebo odpoveďami na najčastejšie otázky). Tiež by sa mal vytvoriť interaktívny priestor, kde by mohli strany opísať svoje problémy, na ktoré by dostali okamžité odpovede online. Táto internetová stránka by mala umožniť ústne vysvetlenie faktov vo viacerých jazykoch s okamžitým prekladom pomocou existujúcich nových komunikačných technológií a tiež poskytnúť systém automatického označovania nesprávne alebo neúplne vyplnených formulárov, čím sa predídne potrebe opätovného predkladania novej sťažnosti.

EHSV sa nazdáva, že niektoré neurčité právne pojmy, ako sú napríklad „dostatočné [informácie]“ (ods. 2) alebo „údaje, ktoré

sú [presné], relevantné a ktorých rozsah zodpovedá účelom, na ktoré boli zozbierané“ (ods. 6) by sa mali spresniť, aby poskytli konkrétnu informáciu.

EHSV žiada, aby sa zohľadnila nielen povinnosť týkajúca sa použitých prostriedkov (sprístupnenie formuláru online), ale tiež, aby bolo jeho vyplňanie intuitívne, prijateľné pre spotrebiteľov, jednoduché a pohodlné<sup>(10)</sup>.

EHSV navrhuje prepojenie tejto online platformy s „online knihou sťažností“, ktorá by mala byť prístupná na internetových stránkach obchodníkov pôsobiacich online. Podaním takejto sťažnosti by sa umožnilo jej priame, automatické a elektronické preposielanie prostredníctvom rozhrania centrálnej platforme RSO, aby sa zaručilo, že proces riešenia sporu skutočne prebieha.

#### 4.10 Článok 8 ods. 1

EHSV pripomína, že priemerní spotrebiteľia vo všeobecnosti nevedia používať digitálne prostriedky (zároveň sú vystavení digitálnemu vylúčeniu) a obáva sa, že sankcia stanovená v ods. 1 bude mať úplne opačný vplyv na ciele iniciatívy a stane sa formálnym dôvodom neriešenia sporov.

#### 4.11 Článok 12 – Dôvernosť a bezpečnosť údajov

EHSV upozorňuje na skutočnosť, že pravidlá vzťahujúce sa na služobné tajomstvo a dôvernosť podliehajú právny predpisom jednotlivých štátov, pričom neexistuje potrebné ustanovenie týkajúce sa dôkazného bremena a riešenia v prípade neplnenia týchto povinností.

#### 4.12 Článok 13 – Informovanie spotrebiteľa

EHSV odporúča, aby akreditované a povolené subjekty udeľovali známky alebo značky dôveryhodnosti (*trustmarks*) určené hospodárskym subjektom, ktoré (na svojich internetových stránkach) uverejňujú a podporujú riešenie sporov prostredníctvom platformy, ako sú napríklad „TRUSTe“ a Euro-Label alebo Global Trustmark Alliance.

EHSV žiada, aby bol do kódexov správania (vypracovaných hospodárskymi subjektmi, združeniami spotrebiteľov alebo dodávateľov alebo vládnymi organizáciami) začlenený odkaz na riešenie sporov prostredníctvom tejto online platformy.

<sup>(10)</sup> Niektoré dôležité informácie môžu byť skreslené pravopisnými alebo gramatickými chybami, či preklepmi. Pravopisné chyby môžu spôsobiť unáhlené posudzovanie druhej strany alebo vyvolať pochybnosti, pokiaľ ide o dosah riešenia samotného sporu. V tejto súvislosti sú užitočné nástroje kontroly pravopisu, ako je napríklad aplikácia <http://www.juripax.com/>.

4.13 Článok 15 – Vykonávacie akty a článok 16 – Delegovanie právomocí

Vo viacerých ustanoveniach návrhu (článok 6 ods. 5, článok 7 ods. 4 a 5) sú základné aspekty právneho nástroja a fungovania systému ponechané na budúce vykonávacie alebo delegované akty. EHSV sa nazdáva, že to značne presahuje obmedzenia stanovené v článku 290 Zmluvy a vymedzené v oznámení Komisie o vykonávaní článku 290 Zmluvy (COM (2009) 673 final z 9. decembra 2009) a že to bude mať vplyv na bezpečnosť a právnu istotu tohto mechanizmu.

V Bruseli 28. marca 2012

Predseda  
Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru  
Staffan NILSSON

---