

Mnenje Evropskega ekonomsko-socialnega odbora o predlogu uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov (Uredba o spletnem reševanju potrošniških sporov)

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

(2012/C 181/18)

Poročevalec: **g. PEGADO LIZ**

Evropski parlament in Svet sta 13. oziroma 24. decembra 2011 sklenila, da v skladu s členom 114 Pogodbe o delovanju Evropske unije (PDEU) Evropski ekonomsko-socialni odbor zaprosita za mnenje o naslednjem dokumentu:

Predlog uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov (Uredba o spletnem reševanju potrošniških sporov)

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

Strokovna skupina za enotni trg, proizvodnjo in potrošnjo, odgovorna za pripravo dela Odbora na tem področju, je mnenje sprejela 9. marca 2012.

Evropski ekonomsko-socialni odbor je mnenje sprejel na 479. plenarnem zasedanju 28. in 29. marca 2012 (seja z dne 28. marca) s 117 glasovi za in 6 vzdržanimi glasovi.

1. Sklepi in priporočila

1.1 EESO, ki že dolgo poziva k tovrstni pobudi, odobrava predlog Komisije in podpira dejstvo, da je za pravni instrument izbrala uredbo.

1.2 Vendar EESO meni, da bi bil najustreznejša pravna podlaga člen 169(2)(b) in (4) PDEU, in ne le člen 114, pa tudi člena 38 in 47 Listine Evropske unije o človekovih pravicah.

1.3 EESO odobrava dejstvo, da je Komisija jasno navedla, da z uvedbo takega sistema potrošnikom ali trgovcem ne bi odvzeli pravice do uveljavljanja zaščite njihovih pravic pred sodiščem, če to želijo, niti ne bi nadomestili normalnega delovanja sodnih postopkov.

1.4 Vendar EESO meni, da predlog ni dovolj velikopotezen, ima zavajajoč naslov in ne vključuje pričakovanj v okviru zaželenega in izvedljivega, zlasti kar zadeva uporabo cele vrste obstoječih tehnoloških sredstev in elektronskih informacijskih sistemov, ki so se izkazali za uspešne v okviru tako imenovane druge generacije spletnega reševanja sporov (v nadaljnjem besedilu: SRS).

1.5 Zato EESO priporoča, da Komisija ta predlog obravnava kot prvi korak k učinkovitemu spletnemu reševanju sporov in čim prej razvije potencial sistema tako, da bodo vanj vključene vse združljive tehnološke inovacije ob zagotavljanju pravne varnosti in gotovosti, hkrati pa je treba na novo razviti poseben in ločen sistem EU za spletno reševanje sporov v čezmejnih transakcijah.

1.6 EESO meni, da ni razloga, da se iz sistema izključijo spori, ki niso izključno čezmejne narave, in spori, ki ne nastanejo izključno pri spletnih transakcijah (torej nespletni spori).

1.7 EESO ne soglaša, da bi s takšnimi mehanizmi lahko obravnavali tudi pritožbe trgovcev proti potrošnikom.

1.8 EESO priporoča, da se izrecno omeni možnost, da vpletene stranke v postopkih spletnih pritožb zastopajo pravniki ali tretje strani, zlasti združenja potrošnikov.

1.9 EESO poziva Komisijo, naj pojasni, kako je mogoče prek platforme rešiti bolj zapletena vprašanja, ki se lahko pojavijo v nekaterih spletnih sporih, kot so razprave o nepoštenih pogodbenih pogojih in pogodbenem pravu.

1.10 EESO ima resne pridržke glede tega, ali so zastavljeni roki stvarni, in izraža zaskrbljenost, da lahko, če bodo štetli za obvezne, glede na to, da je že zdaj mogoče predvideti praktične težave pri upoštevanju teh rokov, spodkopljejo sistem, katerega glavna cilja sta med drugim hitrost in učinkovitost.

1.11 EESO predlaga, da se ta spletna platforma poveže s „spletno knjigo pritožb“, ki bi jo morali na svojih spletnih mestih ponujati spletni trgovci.

1.12 EESO priporoča, naj Komisija sprejme shemo za zagotavljanje kakovosti sistema, ki bo vzpostavljen, predlaga, naj akreditirani in pooblašteni organi uvedejo znake zaupanja za gospodarske subjekte, ki oglašujejo (na svojih spletnih mestih) in spodbujajo reševanje sporov prek te platforme, ter se zavzema za vključitev omembe reševanja sporov prek te spletne platforme v kodekse ravnanja.

1.13 EESO priporoča, da se izrecno in neposredno obravnava vprašanje financiranja tega sistema, ker si združenja potrošnikov in nekatere države članice ne morejo privoščiti povišanih stroškov za vzpostavitev tega sistema, pa tudi ker je to vprašanje ključno za zagotavljanje nepristranskosti in neodvisnosti sistema.

1.14 EESO meni, da je za preveč ključnih vidikov zakonodajnega instrumenta in delovanja sistema predvideno, da bodo urejeni v prihodnjih izvedbenih ali delegiranih aktih, kar zdaleč presega omejitve iz člena 290 Pogodbe ter vpliva na pravno varnost in gotovost instrumenta.

1.15 EESO meni, da je treba nekatere zahteve ubesediti drugače in jih je mogoče bolje formulirati, da bodo bolj jasne in manj dvoumne, določbe pa bolj učinkovite, ter priporoča, naj Komisija upošteva posebne ugotovitve Odbora v zvezi s tem.

2. Kratka vsebina predloga

2.1 Ker zelo malo zunajsodnih organov za alternativno reševanje sporov (ARS) evropskim potrošnikom omogoča izvedbo celotnega postopka prek spleta,

ker ima pomanjkanje učinkovitih pravnih sredstev za pritožbe, povezane s čezmejnimi spletnimi transakcijami, negativne posledice za potrošnike in podjetja,

ker vsebina in ugotovitve številnih študij o tem vprašanju kažejo, da obstaja široka podpora za razvoj orodij za spletno reševanje potrošniških sporov (SRS) v okviru delovanja na ravni EU,

ker iz ocene učinka SEC(2011) 1408 final z dne 29. novembra 2011 izhaja, da lahko samo kombinacija dveh instrumentov o ARS in SRS zagotovi dostop do nepristranskih, preglednih in učinkovitih sredstev za izvensodno reševanje potrošniških sporov, povezanih s transakcijami v čezmejnem e-trgovanju,

želi Komisija s tem predlogom uredbe vzpostaviti sistem SRS za celotno EU, ki bo olajšal reševanje sporov med trgovci in

potrošniki v zvezi s čezmejno spletno prodajo blaga ali opravljanjem storitev.

2.2 Da bi dosegla ta cilj, Komisija kot edino pravno podlago uporablja člen 114 Pogodbe o delovanju Evropske unije glede dokončnega oblikovanja notranjega trga, da bi:

- a) vzpostavila evropsko platformo za spletno reševanje sporov (SRS) v obliki interaktivnega spletišča, ki je dostopno brezplačno v elektronski obliki v vseh uradnih jezikih Unije. Platforma SRS bo enotna vstopna točka za potrošnike in trgovce, ki iščejo izvensodno rešitev sporov, povezanih s transakcijami v čezmejnem e-trgovanju, v katerih imajo vse stranke sedež ali prebivališče v različnih državah članicah EU; ter
- b) vzpostavila mrežo posrednikov za spletno reševanje sporov, ki jo sestavljajo kontaktne točke za SRS (ena za vsako državo članico), tj. pristojni organi, ki so imenovani v skladu z direktivo ARS in so odgovorni za zagotavljanje podpore pri reševanju sporov v zvezi s pritožbami, vloženimi prek platforme.

2.3 Predlagana uredba se bo uporabljala le za tiste spore med potrošniki in trgovci, ki so povezani s čezmejno spletno prodajo blaga ali opravljanjem storitev.

2.4 Sistem, ki bo vzpostavljen, mora temeljiti na obstoječih organih ARS in spoštovati pravne tradicije držav članic glede njihovih nacionalnih postopkovnih pravil, zlasti glede stroškov, ob hkratnem upoštevanju niza skupnih standardov delovanja, da se zagotovi učinkovito in hitro delovanje. To ne preprečuje delovanja obstoječih organov za spletno reševanje sporov, ki delujejo v Uniji, prav tako pa ne bi smelo ovirati organov ARS pri obravnavanju čezmejnih sporov, ki so jim bili predloženi prek drugih sredstev, ne prek platforme SRS.

2.5 Namen postopkov spletnega reševanja sporov ni nadomestiti sodne postopke ali odvzeti potrošnikom ali trgovcem pravico do uveljavljanja zaščite njihovih pravic pred sodiščem. Predlagana uredba bo zajemala vse trajno ustanovljene organe za reševanje sporov v postopkih ARS, vključno z uradnimi arbitražnimi postopki, ki niso uvedeni *ad hoc*.

3. Splošne ugotovitve

3.1 V nekaterih najnovejših mnenjih, zlasti po sprejetju digitalne agende,⁽¹⁾ 50 predlaganih ukrepov⁽²⁾ in 12 pobud za enotni trg,⁽³⁾ je EESO pozval k vzpostavitvi sistema za spletno reševanje sporov, zato lahko le z zadovoljstvom sprejme to pobudo Komisije. Odbor tudi podpira pravni instrument, ki ga je izbrala Komisija, tj. uredbo.

⁽¹⁾ COM(2010) 245 final.

⁽²⁾ COM(2010) 608 final.

⁽³⁾ COM(2011) 206 final.

3.2 Glede pravne podlage EESO meni, da ta predlog poleg samega dokončnega oblikovanja notranjega trga pomeni tudi instrument za varstvo potrošnikov in bi bil torej poleg člena 114 Pogodbe najprimernejša pravna podlaga, če se ne sprejme člen 81 Pogodbe o delovanju Evropske unije, členi 169(2)(b) in (4) Pogodbe ter 38 in 47 Listine Evropske unije o temeljnih pravicah.

3.3 EESO odobrava dejstvo, da je Komisija jasno navedla, da z uvedbo takega sistema potrošnikom ali trgovcem ne bi odvzeli pravice do uveljavljanja zaščite njihovih pravic pred sodiščem, če to želijo, niti ne bi nadomestili normalnega delovanja sodnih postopkov.

3.4 Zadovoljen je, da je bil razširjen pojem potrošnika, podobno kot v predlogu direktive o ARS in na podlagi nove direktive o pravicah potrošnikov, ⁽⁴⁾ tako da zajema pogodbe z dvojnimi namenom, v katerih namen trgovske dejavnosti ne prevladuje v celotnem kontekstu pogodbe. Kljub temu si želi, da bi bil ta pojem izrecno omenjen v besedilu direktive.

3.5 EESO se zaveda prizadevanj Komisije, da bi zagotovila spoštovanje pravnih tradicij držav članic in ne bi nadomestila ali zmanjšala pomena obstoječih postopkov ARS v tem sistemu, vendar dvomi, da je to bistven korak naprej v smeri dematerializacije sporov, da bi jih bilo mogoče obravnavati v spletu.

3.6 EESO ugotavlja, da se ta predlog v praksi omejuje na vzpostavitev neke vrste „elektronskega poštnega žiga“ ali „spletnega poštnega nabiralnika“ za pošiljanje pritožb, pri čemer se po golem formalnem postopku razvrščanja te pritožbe posredujejo različnim organom ARS, torej gre za zapleten birokratski in upravni sistem dostave.

3.7 EESO meni, da predlog ni dovolj velikopotezen in ne vključuje pričakovanih v okviru zaželenega in izvedljivega, zlasti kar zadeva:

- a) večletni akcijski načrt 2009–2013 o evropskem e-pravosodju; ⁽⁵⁾
- b) prelomni dokument Komisije Združenih narodov za mednarodno trgovinsko pravo ⁽⁶⁾ (UNCITRAL), A/CN.9/706, *Possible future work on online dispute resolution in cross-border electronic commerce transactions* (Možnosti za nadaljnje delo na področju spletnega reševanja sporov, povezanih s transakcijami v čezmejnem e-trgovanju);

⁽⁴⁾ Direktiva Komisije 2011/83/EU, UL L 304, 22.11.2011, str. 64.

⁽⁵⁾ UL C 75, 31.3.2009, str. 1.

⁽⁶⁾ Na voljo na: http://www.uncitral.org/uncitral/publications/online_resources_ODR.html.

c) izključitev sporov, ki niso izključno čezmejne narave, kar države članice, ki to želijo, sili, da uvedejo popolnoma nacionalne sisteme za čezmejne spore, četudi so zadevne stranke sicer različnih narodnosti, vendar stalno ali začasno prebivajo v isti državi članici;

d) izključitev sporov, ki ne nastanejo izključno pri spletnih transakcijah (torej nespletni spori), ker ni bila sprejeta širša opredelitev pojma e-trgovanje iz Direktive 2000/31/ES, vključno s spori v zvezi s spletnimi komercialnimi sporočili, ki ne privedejo do transakcije. Prav tako obstaja možnost, ki jo nekateri organi ARS že priznavajo, da bi prek elektronskih sredstev obravnavali spore v zvezi s transakcijami, ki so sklenjene na daljavo prek neelektronskih sredstev (kot so kataloške prodaje ali prodaja na domu). Poleg tega bi lahko upoštevali tudi transakcije na kraju samem na potovanjih v drugih državah članicah v primerih, ko spori nastanejo nekaj časa po zaključku transakcije;

e) nesprejetje tako imenovanega sistema SRS druge generacije, ⁽⁷⁾ v katerem ima tehnologija (ki je sestavni del te platforme) aktivno vlogo in funkcije dejanske četrte strani ⁽⁸⁾ (poleg obeh strank ter mediatorja/arbitra) v postopku spletnega reševanja potrošniških sporov. To bi strankam omogočilo komuniciranje na daljavo – sproti ali s časovnim zamikom – prek novih informacijskih in komunikacijskih tehnologij, ne da bi morale biti vse stranke fizično navzoče;

f) neobstoj kakršnekoli omembe sistema za zagotavljanje kakovosti sistema, ki bo vzpostavljen, kot ga zagotavlja standard ISO 10003 – „Smernice za reševanje sporov zunaj organizacij“, in ki bi ga bilo mogoče celo uporabiti za standardizacijo prospekta z informacijami o načinu delovanja mehanizma, ter neobstoj „seznama opazovanih“, na katerega bi lahko vnašali pritožbe proti podjetnikom.

3.8 Čeprav uredba določa, da bo naloga platforme SRS „omogočanje stranem in organu ARS, da postopek za reševanje sporov izvedejo prek spleta“ (člen 5(3)(d)), je EESO pričakoval, da bodo vzpostavljeni temelji za sistem SRS, ki bi prispeval k legitimnosti spletnega ali e-pravosodja; pričakoval je, da bo sistem zasnovan tako, da bo znova uporabil in kopiral obstoječo infrastrukturo in tehnološke vire – sinhrono ali asinhrono – kot so dopisni in spletni forumi, sezname poštnih naslovov, elektronska pošta, telekonference, avdio in video konference, virtualne seje sobe itd.; da bo prispeval k izboljšanju aplikacij v pravosodju ter k širši rabi orodij SRS prve in druge generacije v postopkih (spletna pogajanja, mediacija in arbitražna), k spodbujanju e-mediacije med strankami, bolj jasnemu procesu proizvodnje ter k lažje izvedljivim in bolj predvidljivim postopkom.

⁽⁷⁾ Glej G. Peruginelli in G. Chiti, *Artificial Intelligence Dispute Resolution*, v: Proceedings of the Workshop on the Law of electronic agents, LEA, 2002.

⁽⁸⁾ Med drugim glej postopke CYBERSETTLE (<http://www.cybersettle.com>), SMARTSETTLE (<http://www.smartsettle.com>) in SQUARE-TRADE (<http://www.squaretrade.com>). Slednji je od leta 1999 prispeval k rešitvi več kot 200 000 sporov v 120 državah (ECODIR, na voljo na <http://www.ecodir.org/>).

3.9 Četudi Komisija ni storila koraka naprej v smeri modelov druge generacije, ki so omenjeni zgoraj, bi morala za izpolnitev pričakovanj glede te pobude in zagotovitev napovedanih koristi, razmisliti vsaj o možnosti, da med funkcije platforme za stranke v sistemu SRS vključi sisteme za podporo pri odločanju. Ti modeli druge generacije omogočajo z uporabo telematskih orodij in umetne inteligence na podlagi matematičnih modelov lažje odločanje v sporih, tako da sistematično ocenjujejo predloge strank, ki jih podpirajo strokovnjaki IT z enakimi zmogljivostmi („inteligentni vmesniki“) v interaktivnem postopku, ki temelji na standardnih vzorcih pogajanj, kot so BATNA (*Best Alternative to a Negotiated Agreement* – najboljša alternativa dogovoru, o katerem se pogaja), WATNA (*Worst Alternative to a Negotiated Agreement* – najslabša alternativa dogovoru, o katerem se pogaja) in ZOPA (*Zone of Possible Agreement* – območje možnosti za dogovor). Primeri sistemov za podporo pri odločanju so ekspertni sistemi, sistemi informacij na podlagi preteklih primerov, sistemi za dostop do računalniških podatkovnih zbirk (utemeljevanje na podlagi primerov, v mednarodni literaturi se omenja kot CBR – *case-based reasoning*) in spletno reševanje sporov na podlagi različnih pristopov strank k reševanju spora.

3.10 EESO tudi zanima, kako si je Komisija zamislila spletno reševanje sporov v primerih, ko ne gre zgolj za tipične tržne spore, ki zadevajo npr. težave v zvezi s proizvodi „z napako“, proizvodi, ki „ne delujejo pravilno“ ali so „dostavljeni z zamudo ali niso dostavljeni“, temveč vključujejo tudi razpravo o nepoštenih pogodbenih pogojih in o tem, katero pravo se uporablja za pogodbe.

3.11 EESO meni, da je treba izrecno omeniti možnost, da stranke v postopkih spletnih pritožb zastopajo pravniki ali tretje strani, zlasti združenja, ki zastopajo interese potrošnikov.

3.12 Odbor izraža presenečenje, da vprašanje financiranja izvajanja tega novega instrumenta ni izrecno in neposredno obravnavano, čeprav so reprezentativna združenja potrošnikov v posvetovanjih to nedvomno omenila kot ključno vprašanje. Nekatere države članice si ne morejo privoščiti povišanih stroškov vzpostavitve novih organov, usposabljanja „posrednikov“ in drugega podpornega osebja, zagotavljanja informacij in pomoči potrošnikom ter izvajanja novih upravnih nalog. Vse zainteresirane strani so se strinjale, da je to vprašanje ključno za zagotavljanje nepristranskosti in neodvisnosti sistema.

4. Posebne ugotovitve

4.1 Člen 1 – Vsebina

Vsebina te uredbe mora zajemati tudi načelo dostopa do pravosodja in pravnega varstva za vpletene strani. Poleg reševanja sporov bi lahko platforma omogočala tudi preprečevanje sporov z zagotavljanjem ustreznih informacij za reševanje težav.

4.2 Člen 2 – Področje uporabe

Tudi iz gospodarskih razlogov se EESO zavzema za to, da bi se uredba uporabljala tudi za nespletne spore, kar je že ustaljena praksa med številnimi izvajalci ARS, ki med vpletenimi stranmi posredujejo z uporabo informacijskih tehnologij.

S čisto formalnega vidika EESO predlaga, da se izključitve iz področja uporabe namesto v člen 4, ki zajema opredelitve pojmov, vključijo v člen 2.

4.3 Člen 3 – Razmerje do druge zakonodaje Unije

EESO predlaga vključitev direktiv o elektronskem poslovanju, o prodaji potrošniškega blaga in o pogodbah pri prodaji na daljavo. ⁽⁹⁾

4.4 Poglavje II – Evropska platforma za spletno reševanje sporov

Zaradi večje jasnosti EESO meni, da bi bilo bolje, da so zasnova platforme in postopki urejeni v različnih poglavjih.

4.5 Člen 5(3)(b)

EESO ima pomisleke glede praktičnih vidikov tega, da organ ARS izbirajo stranke, saj niso opredeljena merila za to. Poleg tega bi bilo smiselno, da lahko stranke same imenujejo organ, s katerim so že sodelovale.

4.6 Člen 5(3)(i)

EESO izraža bojazen, da te informacije morda niso dovolj. Odbor predlaga, da bi bili na platformi poleg statističnih podatkov o izidu sporov na voljo tudi podatki o najpogosteje uporabljenih metodologijah in statistični podatki za posamezne teme, ki so bile obravnavane. Poleg tega bi morala platforma zajemati tudi sistem vodenja postopkov s kazalniki vodenja, vključno s primeri, ki se sprožijo ali zaključijo ali so v teku, ter trajanjem in stroški primerov. EESO nadalje meni, da zgolj z navedbo ali predlaganjem enega ali več organov ARS strankam ne bo dosežen želeni cilj, tj. dostop do pravnega varstva za stranke. EESO opozarja, da se lahko že v primeru, ko samo ena od strank ne soglašata s predlaganim organom ARS, zgodi, da bo postopek opuščeno (gl. člene 7(3), 8(2)(b) in (4)), zaradi česar je sistem dejansko obsojen na neuspeh.

⁽⁹⁾ Direktiva št. 2000/31/ES, UL L 178, 17.7.2000, str. 1, Direktiva št. 1999/44/ES, UL L 171, 7.7.1999, str. 12, in Direktiva št. 97/7/ES, UL L 144, 4.6.1997, str. 19.

4.7 Člen 6 – Mreža posrednikov za spletno reševanje sporov

EESO meni, da je pojem „posredniki za spletno reševanje sporov“ zavajajoč; treba bi se mu bilo izogniti, saj postopka za reševanje spora dejansko ni mogoče izvesti na spletu, temveč zgolj s tradicionalnimi metodami ARS. V elektronski obliki se vloži zgolj pritožba.

EESO izraža resno zaskrbljenost, da bi lahko ta sistem vplival na ali ogrozil hitrost in učinkovitost, ki sta cilja predlagane uredbe, saj se priporoča sistem preusmerjanja v treh fazah, kar prinaša odvečno birokracijo in očitno postavlja pod vprašaj možnost dejanskega spoštovanja 30-dnevnega roka iz člena 9(b). Omeniti je treba, da morata stranki pred dejanskim reševanjem spora pred izvajalcem ARS vložiti pritožbo v elektronski obliki prek platforme, nato mora biti pritožba pregledana in predložena pristojnim organom ARS, zatem jo morajo posredniki SRS posredovati izbranemu organu ARS, kar vključuje neizogibna ozka grla za stranke ter prinaša stroške zaradi zamud in oportunitetne stroške.

4.8 Člen 7 – Vložitev pritožbe

EESO priporoča, da se ustrezno upošteva potreba po zanesljivem in cenovno sprejemljivem prevodu pritožbe in priloženih dokumentov za stranke. To vprašanje je ključno za uspešnost sistema, a ga predlog ne obravnava, pri čemer ne omenja niti tehnologij za avtomatsko prevajanje, ki že obstajajo in bi jih bilo treba uporabljati v tej shemi.

4.9 Člen 7(2) in (6)

EESO poudarja, da je dokument v prilogi *Informacije, ki jih je treba navesti pri izpolnjevanju elektronskega obrazca za pritožbe* tako neustrezen z vidika vsebine in načina izpolnjevanja, da pripombe sploh niso potrebne.

Po mnenju EESO je treba na tem spletnem mestu poleg obrazca objaviti tudi spletni priročnik z navodili za izpolnjevanje obrazca. Vključevati mora konkretna navodila o tem (predhodna navodila, da se lahko uporabniki seznanijo s programsko opremo, ter spletno mesto za podporo z navodili, pomočjo in odgovori na pogosto zastavljena vprašanja). Poleg tega je treba strankam omogočiti dostop do interaktivnega okolja, v katerem lahko predstavijo svoje težave in takoj prejmejo odgovore prek spleta. Na spletnem mestu je treba omogočiti tudi ustno navedbo dejstev v različnih jezikih z neposrednim prevajanjem, pri čemer se uporabijo že obstoječe nove komunikacijske tehnologije. Zagotoviti bi moral tudi sistem za samodejno odkrivanje nepravilno ali nepopolno izpolnjenih obrazcev, ki bi vseboval informacije, potrebne za njihovo popraviljanje, s tem pa bi se izognili tudi potrebi po vlaganju nove pritožbe.

EESO meni, da je treba določene nejasne pravne pojme, npr. i) „zadostujejo“ (odstavek 2) in ii) „samo podatki, ki so /.../ smotni in ne presegajo namena, za katerega so bili zbrani“ (odstavek 6), pojasniti, da se zagotovijo konkretne informacije.

Odbor predlaga, da je treba določiti ne le obveznost glede uporabljenih sredstev (zagotavljanje dostopa do spletnega obrazca), temveč tudi, da mora biti postopek izpolnjevanja obrazca logičen, uporabniku prijazen, preprost in jasen.⁽¹⁰⁾

EESO poleg tega predlaga, da se ta spletna platforma poveže s „spletno knjigo pritožb“, ki bi jo morali na svojih spletnih mestih ponujati spletni trgovci. Ko je obrazec izpolnjen, bi bil lahko prek vmesnika neposredno, samodejno in elektronsko posredovan na osrednjo platformo SRS, da bi zagotovili, da dejansko pride do reševanja spora.

4.10 Člen 8(1)

EESO poudarja, da je povprečni potrošnik na splošno do neke mere nepismen (in tudi izključen iz digitalnega okolja), zato izraža bojazen, da bo učinek sankcije iz odstavka 1 v nasprotju s cilji pobude in bo privedel do načrtno formalne taktike za nereševanje sporov.

4.11 Člen 12 – Zaupnost in varnost podatkov

EESO poudarja, da so pravila o poklicni tajnosti in zaupnosti predmet nacionalne zakonodaje ter da ni treba urejati vprašanja dokaznega bremena ali rešitev v primerih, ko te zahteve niso izpolnjene.

4.12 Člen 13 – Obveščanje potrošnikov

EESO predlaga, naj akreditirani in pooblaščen organi uvedejo znake zaupanja za gospodarske subjekte, ki oglašujejo (na svojih spletnih mestih) in spodbujajo reševanje sporov prek te platforme, kot so *TRUSTe*, oznaka *Euro-Label* ali *Global Trustmark Alliance*.

EESO se zavzema za vključevanje omembe reševanja sporov prek te spletne platforme v kodekse ravnanja, ki jih pripravijo gospodarski subjeki, organizacije potrošnikov in ponudnikov ter tudi vladni organi.

⁽¹⁰⁾ Pomembna sporočila lahko nedvomno ovira slabo črkovanje ali slovnične ali tipkarske napake. Napake pri črkovanju lahko privedejo do prenegljenih zaključkov o drugi stranki ali do pomislekov glede kakovosti postopka reševanja spora. Zato bi bilo koristno zagotoviti orodja za črkovanje, kot se uporabljajo npr. na spletnem mestu <http://www.juripax.com/>.

4.13 Člena 15 in 16 – Izvedbeni akti in delegirani akti

Predlog v nekaterih določbah (člen 6(5) ter člen 7(4) in (5)) predvideva ureditev ključnih vidikov zakonodajnega instrumenta in delovanja sistema v prihodnjih izvedbenih ali delegiranih aktih, kar po mnenju EESO zdaleč presega omejitve iz člena 290 Pogodbe in sporočila Komisije o izvajanju člena 290 Pogodbe o delovanju Evropske unije (COM(2009) 673 final z dne 9. decembra 2009) ter vpliva na pravno varnost in gotovost instrumenta.

V Bruslju, 28. marca 2012

Predsednik
Evropskega ekonomsko-socialnega odbora
Staffan NILSSON
