

Yttrande från Europeiska ekonomiska och sociala kommittén om "Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om tvistlösning online vid konsumenttvister"

KOM(2011) 794 slutlig – 2011/0374 COD

(2012/C 181/18)

Föredragande: **Jorge PEGADO LIZ**

Europaparlamentet och rådet beslutade den 13 december respektive den 14 december 2011 att i enlighet med artikel 114 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt rådfråga Europeiska ekonomiska och sociala kommittén om:

"Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om tvistlösning online vid konsumenttvister"

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

Facksektionen för inre marknaden, produktion och konsumtion, som svarat för kommitténs beredning av ärendet, antog sitt yttrande den 9 mars 2012.

Vid sin 479:e plenarsession den 28–29 mars 2012 (sammanträdet den 28 mars) antog Europeiska ekonomiska och sociala kommittén följande yttrande med 117 röster för och 6 nedlagda röster:

1. Slutsatser och rekommendationer

1.1 Europeiska ekonomiska och sociala kommittén, som länge har efterlyst ett initiativ av detta slag, välkomnar kommissionens förslag och valet av förordning som rättsligt instrument.

1.2 EESK anser emellertid att artikel 169.2.b och artikel 169.4 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt vore en lämpligare rättslig grund än enbart artikel 114, och att man också bör hänvisa till artiklarna 38 och 47 i Europeiska unionens stadga om grundläggande rättigheter.

1.3 Kommittén välkomnar kommissionens tydliga ståndpunkt att inrättandet av detta system inte får beröva parterna deras rättigheter att få sin sak prövad i domstol om de vill det, och att det inte får ersätta de normala rättsliga förfarandena.

1.4 EESK anser emellertid att förslaget inte är tillräckligt ambitiöst och att titeln till och med är missvisande. Förslaget är långt ifrån vad vi hade hoppats på och vad som skulle vara önskvärt och genomförbart, särskilt med avseende på användningen av en rad befintliga tekniska lösningar och elektroniska informationssystem som har visat sig fungera i vad som kallas andra generationens system för tvistlösning online.

1.5 Kommittén rekommenderar därför att kommissionen ser detta förslag som ett första steg mot effektiv tvistlösning online och utvecklar systemets potential så snart som möjligt så att det omfattar kompatibel teknisk innovation med rättslig säkerhet och tillförlitlighet, och menar att ett särskilt och oberoende system måste skapas från grunden för EU:s tvistlösning online i fråga om gränsöverskridande transaktioner.

1.6 EESK anser att det inte går att motivera att man från systemet utesluter konflikter som inte enbart är gränsöverskridande till sin natur och konflikter som inte uppstår enbart med utgångspunkt i transaktioner som genomförts elektroniskt (off-line-konflikter).

1.7 EESK anser inte att sådana mekanismer också ska kunna omfatta klagomål från näringsidkare mot konsumenter.

1.8 EESK rekommenderar att de berörda parternas möjligheter att företrädas av advokat eller tredje part, särskilt konsumentorganisationer, vid klagomål online uttryckligen ska fastställas i bestämmelserna.

1.9 Kommittén uppmanar kommissionen att klargöra hur de mycket komplicerade frågor som kan uppstå i vissa online-tvister, till exempel om orättvisa avtalsvillkor och om vilken lagsiftning som ska tillämpas på avtalen, kan lösas via plattformen.

1.10 EESK hyser allvarliga förbehåll när det gäller huruvida de tidsgränser som fastställts är realistiska, och om de blir obligatoriska fruktar vi att det, i kombination med de förutsebara praktiska svårigheterna att respektera tidsgränserna, kommer att inverka negativt på detta system, som säger sig ha snabbhet och effektivitet som ett av sina huvudsyften.

1.11 EESK föreslår att man kopplar denna online-plattform till en "bok för online-klagomål" som skulle vara obligatorisk på alla online-näringsidkares webbplats.

1.12 EESK rekommenderar att kommissionen antar ett kvalitetssäkringssystem för det system som ska inrättas, och vi föreslår att ackrediterade och auktoriserade organ ska kunna bevilja förtroendemärkning (*trust marks*) åt ekonomiska aktörer som (på sin webbplats) gör reklam för och främjar tvistlösning via plattformen. Vi rekommenderar också att man i uppförandedekoderna inkluderar en hänvisning till tvistlösning genom denna online-plattform.

1.13 Kommittén rekommenderar att frågan om finansieringen av detta system tas upp explicit och tydligt med tanke på att konsumentorganisationerna och vissa medlemsstater inte har råd med de ökade kostnader som inrättandet innebär, och eftersom denna fråga är mycket viktig om man vill säkerställa systemets opartiskhet och oberoende.

1.14 EESK anser att alltför många viktiga aspekter av lagstiftningsinstrumentet och systemets funktion lämnas till kommande genomförandeakter eller till delegerade akter. Det här innebär att man vida överskrider de begränsningar som fastställs i artikel 290 i fördraget, vilket får konsekvenser när det gäller instrumentets rättsäkerhet och tillförlitlighet.

1.15 Kommittén anser att lydelsen i vissa bestämmelser bör revideras och förbättras så att kraven blir tydligare och mindre tvetydiga och bestämmelserna effektivare, och rekommenderar att kommissionen tar kommitténs särskilda kommentarer i beaktande.

2. Innehållet i förslaget

2.1 Mycket få organ för alternativ tvistlösning utanför domstol erbjuder de europeiska konsumenterna möjlighet att bedriva hela förfarandet online.

Svårigheten att få rättelse vid klagomål som gäller gränsöverskridande e-handel påverkar både konsumenter och företag negativt.

Innehållet och slutsatserna i ett flertal studier som beställts i frågan visar ett allmänt stöd för EU-åtgärder som syftar till att utveckla onlineverktyg för tvistlösning vid konsumenttvister.

I konsekvensbedömningen i dokumentet SEK(2011) 1408 final, av den 29 november 2011, konstateras det att endast en kombination av de båda rättsakterna om alternativ tvistlösning och tvistlösning online kan säkerställa tillgång till opartiska, öppna och effektiva metoder för att utanför domstol lösa konsumenttvister vid gränsöverskridande e-handel.

Den föreslagna förordningen syftar till att inrätta ett EU-omfattande onlinesystem för tvistlösning som ska underlätta lösningen online av tvister vid gränsöverskridande försäljning av

varor eller tillhandahållande av tjänster online mellan en näringsidkare och en konsument.

2.2 För att uppnå detta använder kommissionen som enda rättslig grund artikel 114 i EUF-fördraget, som handlar om fullbordandet av den inre marknaden, för att åstadkomma följande:

- a) Inrätta en plattform för online-tvistlösning på EU-nivå. Plattformen ska bestå av en interaktiv webbplats som är elektroniskt tillgänglig utan kostnad på unionens samtliga officiella språk. Plattformen ska erbjuda en enda ingång för konsumenter och näringsidkare som utanför domstol vill lösa tvister som uppstått vid gränsöverskridande e-handel där alla parter är etablerade eller bosatta i olika EU-medlemsstater.
- b) Inrätta ett nätverk av kontaktpersoner för tvistlösning online vilket ska bestå av en kontaktpunkt för tvistlösning online i varje medlemsstat – en behörig myndighet som utses i enlighet med direktivet om alternativ tvistlösning och som bistår vid lösning av tvister som rör klagomål som lämnats in via plattformen.

2.3 Förslaget till förordning gäller enbart tvister mellan konsumenter och näringsidkare, som uppstår vid gränsöverskridande försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster online.

2.4 Systemet bör bygga på de befintliga alternativa tvistlösningsorganen och respektera medlemsstaternas rättsliga traditioner vad gäller nationella processregler, särskilt i fråga om kostnader, och samtidigt följa gemensamma operativa standarder för att säkerställa effektivitet och snabbhet. Systemet utgör inget hinder för arbetet inom de befintliga organ för tvistlösning online som verkar i unionen. Det hindrar inte heller alternativa tvistlösningsorgan från att behandla gränsöverskridande onlinetvister som lämnats in till dem på något annat sätt än via plattformen.

2.5 Onlineförfaranden för tvistlösning syftar inte till att ersätta domstolsförfaranden eller att frånta konsumenter eller näringsidkare rätten att försöka få rättelse inför domstol. Förslaget till förordning omfattar alla organ som inrättats för långsiktig verksamhet och erbjuder tvistlösning genom förfaranden för alternativ tvistlösning, inbegripet officiella skiljedomsförfaranden som inte inrättats tillfälligt.

3. Allmänna kommentarer

3.1 EESK har i några yttranden från senare tid, i synnerhet efter antagandet av den digitala agendan⁽¹⁾, de 50 föreslagna åtgärderna⁽²⁾ och de tolv åtgärderna för inre marknaden⁽³⁾, efterlyst ett system för tvistlösning online. Vi välkomnar därför detta initiativ från kommissionen. Kommittén stöder också kommissionens val av rätligt instrument – en förordning.

⁽¹⁾ COM(2010) 245 final.

⁽²⁾ COM(2010) 608 final.

⁽³⁾ COM(2011) 206 final.

3.2 När det gäller den rättsliga grunden anser EESK att frågan inte bara rör fullbordandet av den inre marknaden, utan att det också handlar om ett instrument för att skydda konsumenterna. Den lämpligaste rättsliga grunden, om inte artikel 81 i EUF-fördraget används, vore därför artiklarna 169.2.b och 169.4, och inte enbart artikel 114, samt artiklarna 38 och 47 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna.

3.3 Kommittén välkomnar kommissionens tydliga ståndpunkt att inrättandet av detta system inte får beröva parterna deras rättigheter att söka rättelse inför domstol om de vill det, och att det inte får ersätta de normala rättsliga förfarandena.

3.4 Kommittén noterar med tillfredsställelse att konsumentbegreppet har vidgats i linje med förslaget till direktiv om alternativ tvistlösning och det nya direktivet om konsumenträttigheter⁽⁴⁾, så att det nu omfattar avtal med dubbla syften där näringssyftet inte dominerar i avtalsammanshanget. Kommittén skulle emellertid vilja se detta begrepp användas explicit i texten.

3.5 Kommittén noterar att kommissionen är mån om att respektera medlemsstaternas rättsliga traditioner och att man inte försöker att ersätta eller att minska utrymmet för de befintliga förfarandena för alternativ tvistlösning genom detta system. Vi hyser ändå tvivel på att detta utgör ett avsevärt steg framåt mot en dematerialisering av tvister genom att hantera dem online.

3.6 EESK konstaterar att detta förslag i praktiken begränsar sig till att skapa en "elektronisk poststämpel" eller "onlinebrevlåda" som klagomålen kan sändas till och sedan, efter en rent formell sortering, vidarebefordras till de olika organen för alternativ tvistlösning, och att det därigenom utgör ett krångligt byråkratiskt och administrativt leveranssystem.

3.7 EESK anser att förslaget inte är tillräckligt ambitiöst utan långt ifrån vad vi hade hoppats på och vad som skulle vara önskvärt och genomförbart, särskilt med avseende på följande:

- a) Den fleråriga handlingsplanen för europeisk e-juridik 2009–2013⁽⁵⁾.
- b) Det banbrytande förslaget från Förenta nationernas kommission för internationell handelsrätt⁽⁶⁾ (UNCITRAL), A/CN.9/706, med rubriken *Possible future work on online dispute resolution in cross-border electronic commerce transactions* ("Eventuell framtida verksamhet för onlinetvistlösning vid gränsöverskridande elektroniska handelstransaktioner").
- c) Det faktum att tvister som inte enbart är gränsöverskridande inte omfattas, vilket innebär att de medlemsstater som så önskar måste inrätta rent nationella system för inomstatliga

tvister, även om de berörda parterna är av skilda nationaliteter men råkar vistas stadigvarande eller tillfälligt i samma medlemsstat.

- d) Det faktum att systemet inte omfattar tvister som inte uppstår enbart vid transaktioner som genomförts elektroniskt (offline-konflikter), eftersom man inte har använt den vidare definition av elektronisk handel som fastställs i direktivet 2000/31/EG och som omfattar konflikter som uppstår i förbindelse med marknadskommunikation online som inte resulterar i någon transaktion. Det finns också en möjlighet, som nu erkänns av vissa system för alternativ tvistlösning, att elektroniskt hantera tvister som uppstår vid transaktioner som utförs på distans via icke-elektroniska medel (till exempel postorderförsäljning eller försäljning i hemmet). Man skulle dessutom kunna ha tagit hänsyn till transaktioner på plats i samband med resa i andra medlemsstater om tvisten uppstår en viss tid efter det att transaktionen har avslutats.
- e) Det faktum att man inte antagit vad som i dag vanligtvis kallas andra generationens tvistlösningssystem online⁽⁷⁾ där tekniken (som är inbyggd i plattformen) spelar en aktiv roll och fungerar som verklig fjärde part⁽⁸⁾ (utöver de två motparterna och medlaren/ skiljedomaren) i samband med tvistlösningen online vid konsumenttvister. Detta skulle ge parterna möjlighet att kommunicera på distans, i realtid eller med tidsfördröjning, med hjälp av ny informations- och kommunikationsteknik, i stället för att alla parter måste vara fysiskt närvarande.
- f) Frånvaron av hänvisningar till ett kvalitetssäkringssystem för det nya systemet, till exempel standarden ISO 10003, "Riktlinjer för tvistlösning utanför organisationer", som till och med skulle kunna användas för att standardisera en broschyr med information om hur mekanismen fungerar, eller en "bevakningslista" där klagomål på yrkesverksamma kan registreras.

3.8 Trots att det står i förordningen att plattformen kommer att "ge parterna och det alternativa tvistlösningsorganet möjlighet att genomföra hela tvistlösningsförfarandet online" (artikel 5.3.d), hade EESK hoppats på att man skulle lägga grunden till ett system för onlinetvistlösning som skulle bidra till att öka legitimiteten i onlinerätten eller e-juridiken. Kommittén hade hoppats att systemet skulle vara utformat så att det utnyttjar och kopierar den befintliga infrastrukturen och de befintliga tekniska resurserna, synkrona eller asynkrona, till exempel chat-möjligheter, elektroniska forum, sändlistor, e-post, telefonkonferenser, audio- och videokonferenser, virtuella mötesplatser osv. Vi hade hoppats att det skulle förbättra de rättsliga tillämpningarna och förespråka första och andra generationens onlinetvistlösningssystem för förfarandet (förhandling, medling och skiljedomsförfarande online), främja e-medling mellan parterna och en stabilare produktionsprocess samt förfaranden som är lättare att följa och förutse.

⁽⁷⁾ Se G. Peruginelli och G. Chiti *Artificial Intelligence Dispute Resolution* in Proceedings of the Workshop on the Law of electronic agents – LEA 2002.

⁽⁸⁾ Se bl.a. förfarandena CYBERSETTLE (<http://www.cybersettle.com>) SMARTSETTLE (<http://www.smartsettle.com>) och SQUARETRADE (<http://www.squaretrade.com>). Med det sistnämnda förfarandet har över 200 000 tvister i 120 länder lösts sedan 1999, ECODIR (se <http://www.ecodir.org/>).

⁽⁴⁾ Direktiv 2011/83/EU (EUT L 304, 22.11.2011, s. 64).

⁽⁵⁾ EUT C 75, 31.3.2009, s. 1.

⁽⁶⁾ Se: http://www.uncitral.org/uncitral/publications/online_resources_ODR.html.

3.9 Även om man inte gör framsteg i riktning mot andra generationens modeller enligt ovan, borde kommissionen ändå, för att uppfylla förväntningarna på detta initiativ och säkerställa de aviserade fördelarna, åtminstone ha granskat möjligheterna att inkludera beslutsfrämjande system bland plattformens funktioner för parterna i ett onlinesystem för tvistlösning. I dessa andra generationens modeller underlättar användningen av telematiska verktyg och stöd av artificiell intelligens på grundval av matematiska modeller besluten om tvisterna genom en systematisk utvärdering av parternas förslag, som i sin tur bistås av IT-specialister med jämbördig kapacitet ("intelligenta gränssnitt") i en interaktiv process baserad på standardmönster för förhandlingarna, t.ex. BATNA (*Best Alternative to a Negotiated Agreement*), WATNA (*Worst Alternative to a Negotiated Agreement*) och slutligen ZOPA (*Zone of Possible Agreement*). Exempel på beslutsfrämjande system är expertsystem, informationssystem baserade på tidigare fall, system för databasåtkomst (case-based reasoning, CBR) och tvistlösning online baserad på parternas olika strategier i samband med tvistlösningen.

3.10 EESK undrar också hur kommissionen har tänkt hantera tvistlösning online vid fall som rör inte bara typiska marknadskonflikter, utan problem som till exempel att produkterna "är felaktiga", "inte fungerar korrekt", eller "har levererats för sent eller inte alls kommit fram", men också diskussioner om orättvisa avtalsvillkor och vilken lagstiftning som ska tillämpas på avtalen.

3.11 EESK hade gärna sett en särskild hänvisning till en möjlighet för de berörda parterna att låta sig företräddas av advokater eller tredje part, i synnerhet konsumentorganisationer, i hanteringen av klagomål online.

3.12 Kommittén är överraskad över att frågan om finansiering av genomförandet av detta nya instrument inte tas upp explicit och direkt, med tanke på att detta bedömdes som mycket viktigt av konsumentorganisationerna i de samråd som hölls. En del medlemsstater har inte råd med de extra kostnader det innebär att inrätta nya organ, utbilda kontaktpersoner och annan stödpersonal, tillhandahålla information och bistånd till konsumenterna och utföra nya administrativa uppgifter. Denna fråga bedömdes generellt vara av avgörande betydelse för att säkerställa systemets opartiskhet och oberoende.

4. Särskilda kommentarer

4.1 Artikel 1 – Syfte

Syftet borde också omfatta rätten för de berörda parterna att väcka talan och få sin sak prövad. Plattformen skulle kunna användas inte bara för tvistlösning utan också för att förebygga konflikter genom att tillhandahålla relevant information avsedd att åtgärda problemen.

4.2 Artikel 2 – Tillämpningsområde

Också av ekonomiska skäl skulle EESK gärna se att förordningen även omfattar tvister som uppstår offline, vilket redan är normal praxis hos ett antal tvistlösare som arbetar med informationsteknik för att medla mellan de berörda parterna.

Av formella skäl föreslås att undantagen från tillämpningsområdet fastställs i artikel 2 och inte artikel 4, som rör definitioner.

4.3 Artikel 3 – Förhållande till annan unionslagstiftning

EESK föreslår att man inbegriper direktiven om elektronisk handel, försäljning av konsumentvaror och distansavtal⁽⁹⁾.

4.4 Kapitel II – Europeisk onlineplattform för tvistlösning

För att öka tydligheten skulle EESK föredra att materialet om plattformens utformning respektive förfaranden behandlas i olika kapitel.

4.5 Artikel 5.3.b

EESK hyser tvivel om det praktiska i att parterna väljer tvistlösningsorgan eftersom det saknas kriterier för detta. Det vore rimligt att parterna själva skulle kunna utse ett organ som de redan tidigare har anlitat.

4.6 Artikel 5.3.i

EESK fruktar att denna information inte räcker. Kommittén föreslår att plattformen utöver statistik om resultaten av de tvister som behandlats också anger vanliga metoder och statistiska uppgifter uppdelade på de olika ämnen som behandlats. Plattformen bör också innehålla ett processledningssystem med ledningsindikatorer, inklusive fall som har inletts, avslutats eller pågår, samt varaktighet och kostnad. Kommittén anser desutom att det inte räcker att bara ange eller föreslå ett eller flera tvistlösningsorgan för parterna om man vill nå det mål som man avser att säkerställa, nämligen parternas rätt att få sin sak prövad. Kommittén vill rikta uppmärksamheten på att det räcker att en av parterna inte accepterar det tvistlösningsorgan som föreslagits för att förfarandet ska avslutas (se artiklarna 7.3, 8.2.b och 8.4), vilket i praktiken innebär att systemet kommer att misslyckas.

⁽⁹⁾ Direktiv nr 2000/31/EG, EGT L 178, 17.7.2000, s. 1, direktiv nr 1999/44/EG, EGT L 171, 7.7.1999, s. 12 och direktiv nr 97/7/EG, EGT L 144, 4.6.1997, s. 19.

4.7 Artikel 6 – Nätverk av kontaktpersoner för tvistlösning online

Kommittén anser att begreppet "kontaktpersoner för tvistlösning online" är missvisande. Det bör undvikas eftersom tvistlösningsförfarandet faktiskt inte sker online, utan med traditionella metoder för alternativ tvistlösning. Det enda som är elektroniskt är inlämningen av klagomål.

EESK hyser allvarliga farhågor för att systemet skulle kunna påverka eller äventyra den snabbhet och effektivitet som är syftet med förordningen, vilket skulle leda till onödig byråkrati, med tanke på den vidarebefordran i tre steg som rekommenderas. Detta väcker frågor med avseende på möjligheterna att i praktiken klara den tidsgräns på 30 dagar som fastställs i artikel 9 b. Man bör notera att klagomålet – innan parterna inleder den egentliga tvistlösningen med tvistlösningsorganet – måste inlämnas till plattformen elektroniskt, därefter granskas och överlämnas på förslag till behörigt tvistlösningsorgan och omdirigeras av kontaktpersonerna till det valda tvistlösningsorganet, vilket innebär oundvikliga flaskhalsar för parterna samt försenings- och alternativkostnader.

4.8 Artikel 7 – Inlämnande av klagomål

EESK rekommenderar att tillbörlig hänsyn tas till att klagomålet och bifogade dokument måste översättas tillförlitligt och till rimlig kostnad för parterna. Detta är av avgörande betydelse för att systemet ska bli framgångsrikt, men frågan tas inte upp i förslaget, som inte ens hänvisar till den redan befintliga tekniken för automatöversättning som borde användas i systemet.

4.9 Artikel 7, punkterna 2 och 6

EESK vill betona att dokumentet i bilagan, "Uppgifter som ska lämnas i det elektroniska klagomålsformuläret", är så totalt otillräckligt i fråga om innehåll och ifyllnadssätt att inga kommentarer behövs.

EESK anser att denna webbplats inte bara ska tillhandahålla ett formulär, utan också en online-handledning för hur det ska fyllas i. Det bör finnas särskild handledning för detta (med instruktioner i ett tidigare skede som ger användarna möjlighet att bekanta sig med programvaran och en webbsida med instruktioner, hjälp och svar på vanliga frågor). Det bör finnas ett interaktivt område för parterna där de kan beskriva sina problem och få svar omedelbart online. Det borde också vara möjligt att via webbsidan redovisa fakta muntligt på olika språk och få en direktöversättning med hjälp av redan befintlig ny kommunikationsteknik. Det bör också finnas ett system som automatiskt ser om ett formulär är felaktigt eller ofullständigt ifyllt, och vid behov lämnar information om hur formuläret ska korrigeras. Därmed skulle behovet av att lämna in ett nytt klagomål undanröjas.

EESK anser att vissa oklara rättsliga begrepp som i) "tillräckliga" (art. 7.2) och ii) "uppgifter som är (...) relevanta och inte

överdrivet omfattande i förhållande till de ändamål för vilka de samlats in" (art. 7.6) bör förtydligas så att informationen är konkret.

Kommittén skulle vilja föreslå att man inte bara fastställer vilka medel som ska användas (ett formulär online), utan också ser till att formuläret är intuitivt, konsumentvänligt, tydligt och lätt att fylla i ⁽¹⁰⁾.

EESK föreslår dessutom att man kopplar denna online-plattform till en "bok för online-klagomål" som skulle vara obligatorisk på alla online-näringsidkares webbplats. När detta formulär fyllts i skulle det kunna vidarebefordras direkt, automatiskt och elektroniskt via ett gränssnitt till den centrala tvistlösningsplattformen, för att säkerställa att tvistlösningen faktiskt inleds.

4.10 Artikel 8.1

EESK skulle vilja påpeka att det inte är säkert att den genomsnittliga konsumenten (utöver de problem som orsakas av den digitala klyftan) har den datakompetens som behövs, och fruktar att effekten av de påföljder som föreskrivs i art. 8.1 motverkar syftet med initiativet och kommer att leda till en avsiktligt formalistisk taktik för att inte lösa tvister.

4.11 Artikel 12 – Sekretess och datasäkerhet

EESK vill påpeka att bestämmelserna om yrkesmässig tystnadsplikt och sekretess fastställs i den nationella lagstiftningen, och att inga bestämmelser krävs för bevisbördan eller lösningar om inte dessa krav uppfylls.

4.12 Artikel 13 – Konsumentinformation

Kommittén föreslår att ackrediterade och auktoriserade organ, t.ex. "TRUSTE", Eurolabel eller Global Trustmark Alliance, ska kunna bevilja förtroendemärkning åt ekonomiska aktörer som (på sin webbplats) gör reklam för och främjar tvistlösning via plattformen.

EESK förespråkar att man i de uppförandekoder som ska utarbetas av de ekonomiska aktörerna, konsument- och leverantörsorganisationerna samt statliga organ inför en hänvisning till tvistlösning genom denna onlineplattform.

⁽¹⁰⁾ Viktig kommunikation kan utan tvekan störas av felstavningar, grammatiska fel eller skrivfel. Stavfel kan innebära att förhastade slutsatser dras i fråga om den andra parten, eller att tvivel uppstår när det gäller kvaliteten i tvistlösningsförfarandet. Därför vore verktyg för stavningskontroll ändamålsenliga, t.ex. ett sådant system som används på <http://www.juripax.com>.

4.13 *Artiklarna 15 och 16 - Genomförandeaakter och delegerade akter*

I vissa av förslagets bestämmelser (artiklarna 6.5, 7.4 och 7.5) lämnas viktiga aspekter av lagstiftningsinstrumentet och systemets funktion till kommande genomförandeaakter och delegerade akter, vilket innebär att man vida överskrider de begränsningar som fastställs i artikel 290 i fördraget och i kommissionens meddelande om genomförandet av artikel 290 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (COM(2009) 673 final, av den 9 december 2009), vilket får konsekvenser när det gäller instrumentets rättsäkerhet och tillförlitlighet.

Bryssel den 28 mars 2012

*Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs
ordförande*

Staffan NILSSON
