

Opinia Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego w sprawie wniosku dotyczącego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich)

COM(2011) 794 wersja ostateczna — 2011/0374 (COD)

(2012/C 181/18)

Sprawozdawca: **Jorge PEGADO LIZ**

Parlament Europejski, w dniu 13 grudnia 2011 r., oraz Rada, w dniu 14 grudnia 2011 r., postanowiły, zgodnie z art. 114 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, zasięgnąć opinii Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego w sprawie

wniosku dotyczącego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich)

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

Sekcja Jednolitego Rynku, Produkcji i Konsumpcji, której powierzono przygotowanie prac Komitetu w tej sprawie, przyjęła swoją opinię 9 marca 2012 r.

Na 479. sesji plenarnej w dniach 28–29 marca 2012 r. (posiedzenie z 28 marca) Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny 117 głosami – 6 osób wstrzymało się od głosu – przyjął następującą opinię:

1. Wnioski i zalecenia

1.1 EKES, który od dawna apelował o tego rodzaju inicjatywę, przyjmuje z zadowoleniem wniosek Komisji i popiera wybór rozporządzenia jako odpowiedniego instrumentu prawnego.

1.2 Komitet uważa jednak, że bardziej odpowiednią podstawą prawną byłyby art. 169 ust. 2 lit. b) i ust. 4 TFUE, a nie tylko art. 114, a także art. 38 i 47 Karty praw podstawowych UE.

1.3 Z zadowoleniem przyjmuje wyraźne stwierdzenie Komisji, że utworzenie tego systemu nie ma na celu zniesienia prawa do dochodzenia roszczeń przed sądem, jeśli strony sobie tego życzą, ani zastąpienia normalnego funkcjonowania postępowań prawnych.

1.4 Uważa jednak, że wniosek jest skromnie zakrojony, ma zwodniczy tytuł i bardzo odbiega od oczekiwań oraz tego, co było pożądane i możliwe, zwłaszcza jeżeli chodzi o wykorzystanie całego szeregu środków technologicznych i systemów informacji elektronicznej już istniejących i wypróbowanych z powodzeniem, czyli tzw. drugiej generacji ODR.

1.5 Dlatego też EKES zaleca, by Komisja uznała ten wniosek jedynie za pierwszy krok w kierunku faktycznego internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów i jak najszybciej poszerzyła możliwości tego systemu, włączając wszelkie innowacje technologiczne kompatybilne z pewnością prawną, a także by stworzyła *ex novo* specjalny i autonomiczny system wspólnotowego ODR dla transakcji transgranicznych.

1.6 Zdaniem EKES-u nieuzasadnione jest wykluczenie z systemu konfliktów, które nie mają wyłącznie charakteru transgranicznego, czy też konfliktów, które nie wynikają wyłącznie z transakcji zawieranych drogą elektroniczną (konflikty *offline*).

1.7 EKES sprzeciwia się, by takie mechanizmy obejmowały skargi przedsiębiorców przeciw konsumentom.

1.8 EKES zaleca wyraźne dopuszczenie możliwości reprezentacji stron przez prawników lub strony trzecie, np. stowarzyszenia reprezentujące interesy konsumentów, w ramach dochodzenia roszczeń *online*.

1.9 EKES nalega, by Komisja wyjaśniła, jak za pomocą tej platformy będzie można rozwiązywać bardziej złożone kwestie, które mogą wynikać w przypadku niektórych konfliktów *online* (np. dyskusja nad nieuczciwymi postanowieniami umownymi czy przepisami mającymi zastosowanie do umów).

1.10 EKES ma poważne wątpliwości, czy ustalone terminy są realistyczne, i obawia się, że wprowadzenie obowiązku ich przestrzegania, w powiązaniu z przewidywanymi trudnościami praktycznymi w ich dotrzymaniu, przyczyni się do zdyskredytowania systemu, którego jednym z głównych celów jest szybkość i efektywność.

1.11 EKES proponuje połączenie tej platformy *online* z „internetową księgą reklamacji”, która musiałaby figurować na stronach internetowych przedsiębiorców.

1.12 EKES zaleca, by Komisja przyjęła mechanizm gwarancji jakości powstającego systemu. Proponuje stworzenie znaków zaufania (pieczęci lub innych znaków) przez akredytowane i uprawnione organy dla podmiotów gospodarczych, które ogłaszają (na swoich stronach internetowych) i promują rozwiązywanie sporów za pomocą platformy. Postuluje też uwzględnienie w kodeksach postępowania wzmianki o rozwiązywaniu sporów za pomocą tej platformy.

1.13 EKES zaleca przyjęcie zdecydowanego i ambitnego podejścia do kwestii finansowania systemu, zważywszy że organizacje reprezentujące konsumentów i niektóre państwa członkowskie nie mogą sobie pozwolić na sprostanie rosnącym kosztom jego wdrażania. Kwestia ta ma kluczowe znaczenie dla zagwarantowania bezstronności i niezależności systemu.

1.14 EKES uważa, że zbyt wiele ważnych i zasadniczych aspektów tego instrumentu prawnego oraz funkcjonowania systemu pozostawiono do ustalenia w przyszłych aktach wykonawczych lub delegowanych, które znacznie wykraczają poza zakres określony w art. 290 Traktatu. Ma to konsekwencje dla bezpieczeństwa prawnego i pewności prawnej tego instrumentu.

1.15 EKES uważa, że należy poddać przeglądowi treść poszczególnych postanowień i ulepszyć je tak, aby stały się bardziej klarowne, mniej dwuznaczne i bardziej skuteczne. Zaleca też, by Komisja uwzględniła uwagi szczegółowe Komitetu.

2. Streszczenie wniosku Komisji

2.1 Znaczna część organów odpowiedzialnych za alternatywne metody rozstrzygania sporów (ADR) nie oferuje konsumentom europejskim możliwości przeprowadzenia całej procedury *online*.

Brak skutecznego sposobu dochodzenia roszczeń w związku ze skargami wynikłymi z transgranicznych konsumenckich transakcji internetowych ma niekorzystne skutki dla konsumentów i przedsiębiorców.

Treść i wnioski wielu badań zleconych w tej dziedzinie wskazują na powszechne poparcie dla rozwoju na szczeblu UE instrumentów rozstrzygania sporów konsumenckich *online* (ODR).

Wyniki oceny skutków (SEC(2011) 1408 final) wskazują, że jedynie połączenie dwóch instrumentów, ADR i ODR, może zapewnić dostęp do bezstronnych, przejrzystych i skutecznych sposobów rozstrzygania bez udziału sądu sporów konsumenckich związanych z transgranicznymi transakcjami handlu elektronicznego.

W związku z powyższym Komisja, za pomocą obecnego wniosku dotyczącego rozporządzenia, ma zamiar stworzyć ogólnounijny system ODR, który ułatwi rozstrzyganie sporów

konsumenckich *online* między przedsiębiorcą a konsumentem, związanych z transgraniczną internetową sprzedażą towarów lub świadczeniem usług.

2.2 W tym celu Komisja przyjmuje jako podstawę prawną wyłącznie art. 114 TFUE dotyczący urzeczywistnienia rynku wewnętrznego, aby:

- a) Stworzyć „europejską platformę internetowego rozstrzygania sporów” (platforma ODR), w formie interaktywnej strony internetowej, darmowej i dostępnej w internecie, we wszystkich językach urzędowych UE. Będzie ona stanowić jeden punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców pragnących rozstrzygnąć bez udziału sądu spór wynikły wyłącznie z transgranicznej transakcji handlu elektronicznego, której wszystkie strony mają swoją siedzibę lub są zarejestrowane w różnych państwach członkowskich UE.
- b) Ustanowić „sieć doradców ds. ODR” składającą się z punktów kontaktowych ODR w każdym państwie członkowskim. Będzie to właściwy organ wyznaczony zgodnie z dyrektywą w sprawie ADR i udzielający wsparcia przy rozstrzyganiu sporów przedłożonych za pośrednictwem platformy.

2.3 Proponowane rozporządzenie ma zastosowanie tylko do sporów między przedsiębiorcami i konsumentami powstałych w związku z transgraniczną sprzedażą towarów lub świadczeniem usług w internecie.

2.4 Powstający system powinien opierać się na istniejących już podmiotach ADR i zapewniać poszanowanie tradycji prawnych w państwach członkowskich, jeżeli chodzi o odpowiednie krajowe zasady procesowe, szczególnie w zakresie kosztów, bez uszczerbku dla wspólnego zbioru norm dotyczących funkcjonowania i w celu zagwarantowania efektywności i szybkości. System ten nie stoi na przeszkodzie działalności w internecie jakiegokolwiek istniejącego podmiotu ADR na terenie UE ani nie uniemożliwia podmiotom ADR zajmowania się sporami transgranicznymi, które zostały im przedstawione w inny sposób niż poprzez platformę.

2.5 Procedury ODR nie mają zastępować procedur sądowych ani pozbawiać konsumentów czy przedsiębiorców ich praw do dochodzenia roszczeń przed sądami. Proponowane rozporządzenie będzie miało zastosowanie do wszystkich podmiotów, które na stałe zajmują się rozstrzyganiem sporów za pomocą procedury ADR, w tym oficjalnymi procedurami arbitrażu, które nie mają charakteru doraźnego.

3. Uwagi ogólne

3.1 EKES w niektórych niedawnych opiniach, a w szczególności po przyjęciu agendy cyfrowej⁽¹⁾, 50 propozycji⁽²⁾ i 12 dźwigni na rzecz rynku wewnętrznego⁽³⁾, wzywał do stworzenia internetowego systemu rozstrzygania sporów. Przyjmuje więc z zadowoleniem tę inicjatywę Komisji i popiera wybór rozporządzenia jako instrumentu prawnego.

⁽¹⁾ COM(2010) 245 final.

⁽²⁾ COM(2010) 608 final.

⁽³⁾ COM(2011) 206 final.

3.2 Jeżeli chodzi o podstawę prawną, zdaniem EKES-u oprócz urzeczywistnienia rynku wewnętrznego chodzi tutaj także o instrument ochrony konsumentów, więc bardziej odpowiednią podstawą prawną – jeśli nie przyjęto by art. 81 TFUE – powinien być art. 169 ust. 2 lit. b) i ust. 4, a nie tylko art. 114, a także art. 38 i 47 Karty praw podstawowych UE.

3.3 Z zadowoleniem przyjmuje wyraźne stwierdzenie Komisji, że utworzenie tego systemu nie ma na celu zniesienia prawa dochodzenia roszczeń przed sądem, jeśli strony sobie tego życzą, ani zastąpienia normalnego funkcjonowania postępowań prawnych.

3.4 EKES z zadowoleniem przyjmuje rozszerzenie pojęcia konsumenta, podobnie jak we wniosku dotyczącego dyrektywy ADR i w kontekście nowej dyrektywy w sprawie praw konsumentów⁽⁴⁾, na umowy o dwojakim celu, w przypadku których działalność handlowa danej osoby nie przeważa w ogólnym kontekście ogólnym umowy. Pragnąłby jednak, aby wyraźnie nawiązano do tego w tekście.

3.5 Odnotowuje, że Komisja stara się zapewnić poszanowanie tradycji prawnych państw członkowskich i nie zastępować czy umniejszać roli obecnych ADR w ramach tego systemu. Wyraża jednak wątpliwości, czy jest to znaczący krok w kierunku dematerializacji sporów *online*.

3.6 Uznaje, że w praktyce obecny wniosek ogranicza się do stworzenia swego rodzaju „znaczka poczty elektronicznej” czy „internetowej skrzynki pocztowej”, gdzie w drodze czysto formalnej procedury wyboru różne podmioty ADR będą wysyłać skargi. Może to stworzyć nadmierne biurokratyczny, administracyjny i obciążający system doręczania.

3.7 Uważa, że wniosek jest skromnie zakrojony i bardzo odbiega od oczekiwań oraz tego, co było pożądane i możliwe, zwłaszcza w odniesieniu do:

- a) wieloletniego planu działania na lata 2009–2013 dotyczącego europejskiego e-prawa⁽⁵⁾;
- b) przełomowego dokumentu Komisji NZ ds. Międzynarodowego Prawa Handlowego⁽⁶⁾ (UNCITRAL), A/CN.9/706, pt. „Possible future work on online dispute resolution in cross border electronic commerce transactions”;
- c) wyłączenia sporów, które nie mają wyłącznie charakteru transgranicznego i zobowiązania państw członkowskich, które sobie tego życzą, do konfiguracji czysto krajowych systemów na rzecz sporów transgranicznych, nawet jeśli

zainteresowane strony są różnej narodowości, lecz mają stałą lub tymczasową siedzibę w tym samym państwie członkowskim;

- d) wyłączenia konfliktów, które nie wynikają wyłącznie z transakcji zawieranych drogą elektroniczną (*offline*), bez przyjęcia szerszej definicji handlu elektronicznego zawartej w dyrektywie 2000/31/WE, w tym konfliktów wynikających z komunikacji handlowej online bez sprecyzowania rodzaju transakcji; dotyczy to również już dziś uznawanej przez niektóre ADR możliwości elektronicznego rozpatrywania konfliktów wynikających z transakcji zawieranych na odległość bez użycia środków elektronicznych (sprzedaż katalogowa, domowa), a także transakcji osobistych dokonywanych podczas podróży do innych państw członkowskich, gdy spór powstaje po zawarciu transakcji handlowej;
- e) zrezygnowania z przyjęcia systemu znanego powszechnie jako system drugiej generacji ODR⁽⁷⁾ (*Online Dispute Resolution*), w którym technologia (będąca nieodłączną częścią platformy) odgrywa aktywną rolę i funkcjonuje jako prawdziwa „czwarta strona”⁽⁸⁾ (oprócz dwóch stron sporu oraz mediatora/arbitra) w procesie internetowego rozpatrywania sporów konsumenckich; pozwoliliby to stronom komunikować się na odległość, w czasie rzeczywistym lub z opóźnieniem, za pośrednictwem nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych, zamiast komunikacji osobistej;
- f) braku jakiegokolwiek nawiązania do mechanizmu gwarancji jakości dla powstającego systemu, przewidzianego na podstawie normy ISO 10003 – „Wytyczne dotyczące rozstrzygnięcia sporów na zewnątrz organizacji”; mogłoby to także posłużyć do standaryzacji prospektu informacyjnego dotyczącego funkcjonowania mechanizmu lub „listy zagrożeń”, w ramach której można by rejestrować skargi przeciw przedsiębiorcom.

3.8 Choć w rozporządzeniu stwierdzono, że zadaniem platformy ODR będzie „umożliwienie (...) prowadzenia przez internet procedury rozstrzygnięcia sporu” (art. 5 ust. 3 lit. d), EKES miał nadzieję, że położone zostaną podwaliny pod system ODR jako element legitymizacji e-prawa czy też sprawiedliwości elektronicznej. Miał nadzieję, że proponowana struktura będzie wykorzystywać i powielać istniejącą infrastrukturę i zasoby technologiczne, synchroniczne lub asynchroniczne, jak np. czaty, fora elektroniczne, listy mailingowe, e-mail, telekonferencje, audio- i wideokonferencje, wirtualne miejsca mediacji, jak również iż wzmocni aplikacje sądowe oraz będzie promować instrumenty pierwszej i drugiej generacji ODR w tym procesie (negocjacje, mediacje i arbitraż online), propagując tym samym e-mediację między stronami, intensyfikację produkcji i poszerzenie możliwości śledzenia i przewidywania postępowań.

⁽⁴⁾ Dyrektywa 2011/83/WE (Dz.U. L 304 z 22.11.2011, s. 64).

⁽⁵⁾ Dz.U. C z 31.3.2009, s. 1.

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

⁽⁷⁾ Zob. G. Peruginelli i G. Chiti, „Artificial Intelligence Dispute Resolution» in Proceedings of the Workshop on the Law of electronic agents – LEA”, 2002 r.

⁽⁸⁾ Zob. m.in. postępowania CYBERSETTLE (<http://www.cybersettle.com>), SMARTSETTLE (<http://www.smartsettle.com>) i SQUARETRADE (<http://www.squaretrade.com>). Ta ostatnia odpowiada za rozwiązanie ponad 200 000 sporów w 120 krajach od 1999 r.; ECODIR (na stronie: <http://www.ecodir.org>).

3.9 Nawet bez poczynienia kroków w kierunku wspomnianych modeli drugiej generacji – w przypadku których narzędzia telematyczne i wsparcie sztucznej inteligencji, na podstawie modeli matematycznych, ułatwia wydawanie orzeczeń w sprawie konfliktów, poprzez systemową ocenę wniosków stron; z kolei strony uzyskują wsparcie informatyczne („inteligentne interfejsy”) w ramach interaktywnego procesu opartego na wzorcowych schematach negocjacyjnych, takich jak BATNA („Best Alternative to a Negotiated Agreement”) czy WATNA („Worst Alternative to a Negotiated Agreement”), aby dojść do ZOPA („Zone of Possible Agreement”). Komisja, aby odpowiedzieć na oczekiwania dotyczące tej inicjatywy i zapewnić realizację jej postanowień, powinna była przynajmniej rozważyć możliwość uwzględnienia wśród funkcji platformy systemu wspierania podejmowania decyzji przez strony w ramach ODR, jak np. systemy eksperckie, systemy informacji oparte na wcześniejszych sprawach, systemy dostępu do baz danych informatycznych (rozumowanie przez analogię lub „case-based reasoning” (CBR) w literaturze międzynarodowej) oraz rozstrzygnięcie sporów *online* w oparciu o różne podejście stron do rozwiązywania konfliktów.

3.10 EKES zastanawia się też, jak Komisja zamierza rozwiązywać sprawy *online*, które dotyczą nie tylko typowych sporów rynkowych, np. „defektów”, „nieprawidłowego funkcjonowania” czy „opóźnień w doręczeniu lub braku doręczenia”, lecz także dyskusji nad nieuczciwymi postanowieniami umownymi czy przepisami mającymi zastosowanie do umów.

3.11 EKES życzyłby sobie wyraźnego dopuszczenia możliwości reprezentacji stron przez prawników lub strony trzecie, np. stowarzyszenia konsumentów, w ramach dochodzenia roszczeń *online*.

3.12 EKES dziwi się, że nie przyjęto zdecydowanego i ambitnego podejścia do kwestii finansowania realizacji tego nowego instrumentu, zważywszy że organizacje reprezentujące konsumentów i niektóre państwa członkowskie z pewnością uważają je za kwestię zasadniczą w prowadzonych konsultacjach. Niektóre państwa członkowskie nie mogą sobie pozwolić na sprostanie coraz większym kosztom nowych struktur, szkolenia doradców i innych pracowników zajmujących się wspieraniem i informowaniem konsumentów oraz pełniących nowe funkcje biurokratyczne. Kwestia ta jest powszechnie uważana za kluczową dla zagwarantowania bezstronności i niezależności systemu.

4. Uwagi szczegółowe

4.1 Art. 1 Przedmiot

Przedmiot rozporządzenia powinien obejmować także zasadę dostępu do prawa i do sprawiedliwości dla stron. Poza rozstrzygnięciem sporów, platforma mogłaby służyć zapobieganiu sporom, zapewniając odpowiednie informacje umożliwiające złagodzenie konfliktu.

4.2 Art. 2 Zakres stosowania

EKES pragnąłby, także z punktu widzenia racjonalności ekonomicznej, aby rozporządzenie było stosowane również do konfliktów *offline*, gdyż istnieje już wspólna praktyka wśród różnych podmiotów ADR, które stosują technologie informacyjne podczas mediacji między stronami.

Jako kwestię formalną, sugeruje się umieszczenie wyłączeń z zakresu stosowania w artykule 2, a nie 4, w którym zawarto definicję.

4.3 Art. 3 Związek z innymi przepisami Unii

EKES sugeruje uwzględnienie dyrektyw w sprawie handlu elektronicznego, sprzedaży towarów konsumpcyjnych i umów zawieranych na odległość⁽⁹⁾.

4.4 Rozdział II – Europejska platforma internetowego rozstrzygnięcia sporów

EKES wolałby, żeby dla większej jasności kwestie dotyczące kształtu platformy oraz procedur zostały omówione w różnych rozdziałach.

4.5 Art. 5 ust. 3 lit. b)

EKES ma wątpliwości co do wyboru przez strony podmiotu ADR w praktyce, ze względu na brak odpowiednich informacji i kryteriów w tym zakresie. Z kolei strony powinny mieć możliwość samodzielnego wyznaczenia podmiotu, z którym już wcześniej współpracowały.

4.6 Art. 5 ust. 3 lit. i)

EKES obawia się, czy podane informacje są wystarczające. Proponuje, by oprócz danych statystycznych na temat wyników sporów platforma wskazywała najczęściej stosowane metody ADR oraz przedstawiała dane statystyczne według tematyki sporu. Platforma powinna ponadto obejmować system zarządzania procesowego, wraz ze wskaźnikami zarządzania (w tym spory rozpoczęte, zakończone lub będące w trakcie rozpatrywania, czas trwania i koszty procesu). Dodatkowo EKES uważa, że samo wskazanie lub zaproponowanie stronom jednego lub więcej podmiotów ADR nie zapewnia realizacji celu, tj. zapewnienia stronom dostępu do wymiaru sprawiedliwości. Komitet zwraca uwagę, że w przypadku, gdy jedna ze stron nie zgadza się na zasugerowany podmiot ADR, sprawa nie będzie dalej rozpatrywana (zob. art. 7 ust. 3, art. 8 ust. 2 lit. b) i ust. 4), co skazuje system na niepowodzenie.

⁽⁹⁾ Dyrektywa nr 2000/31/WE (Dz.U. L 178 z 17.7.2000, s. 1), dyrektywa nr 1999/44/WE (Dz.U. L 171 z 7.7.1999, s. 12) i dyrektywa nr 97/7/WE (Dz.U. L 144 z 4.6.1997, s. 19).

4.7 Art. 6 Sieć doradców ds. internetowego rozstrzygania sporów

EKES uważa, że wyrażenie „internetowe rozstrzyganie sporów” wprowadza w błąd i należy go unikać, gdyż spory nie są rozstrzygane w internecie, lecz tradycyjnymi metodami ADR. Tylko skargi są wnoszone drogą elektroniczną.

EKES ma poważne obawy, że system ten wpłynie negatywnie na postulowaną we wniosku dotyczącym rozporządzenia szybkość i efektywność lub nieodwracalnie im zagrozi, przyczyni się do większej biurokratyzacji postępowania, ze względu na zalecany trójfazowy system przekazywania, oraz postawi pod znakiem zapytania możliwość faktycznego dotrzymania terminu 30 dni określonego w art. 9 lit. b). Warto zauważyć, że jeśli strony dążą do faktycznego rozwiązania konfliktu z udziałem podmiotu ADR, skarga musi zostać przedłożona platformie drogą elektroniczną, zbadana i przedstawiona właściwym podmiotom ADR, następnie przekazana doradcom ds. ODR wybranego podmiotu ADR, co pociąga za sobą nieuniknione opóźnienia dla stron oraz koszty związane z przewlekłością procedur i utraconymi korzyściami.

4.8 Art. 7 Złożenie skargi

EKES zaleca, by poświęcić odpowiednią uwagę potrzebie rzetelnego przetłumaczenia skargi i towarzyszących dokumentów dla stron. Kwestia ta jest konieczna dla funkcjonowania systemu, lecz we wniosku się ją pomija. Nie ma nawet wzmianki o istniejących już technologiach tłumaczeń automatycznych, które należy włączyć do systemu.

4.9 Art. 7 ust. 2 i 6

EKES podkreśla, że załącznik pt. „Informacje, które należy przedstawić przy wypełnianiu elektronicznego formularza skargi” jest całkowicie niewystarczający pod względem treści i formy; stąd też konieczność poczynienia pewnych uwag.

Zdaniem EKES-u strona internetowa powinna zawierać oprócz formularza instrukcję postępowania *online* dotyczącą jego wypełnienia. Powinna uwzględniać wytyczne w tym zakresie (wcześniejsze instrukcje dotyczące korzystania z oprogramowania lub też, dodatkowo, stronę towarzyszącą z instrukcjami, pomocą i odpowiedziami na najczęściej zadawane pytania). Należy przewidzieć interaktywną przestrzeń dla stron, w której mogłyby rozwiązywać swoje problemy i uzyskać natychmiastowe odpowiedzi drogą elektroniczną. Strona powinna też umożliwiać ustne przedstawienie faktów w różnych językach z bezpośrednim tłumaczeniem, wykorzystując istniejące nowe technologie komunikacyjne. Ponadto powinien istnieć system automatycznego wykrywania błędnie lub niewłaściwie wypełnionych formularzy, a także należy zapewnić informacje niezbędne do ich poprawienia, zapobiegając w ten sposób konieczności składania nowej skargi.

EKES uważa, że niektóre niejasne pojęcia prawne, jak np. „wystarczające” (ust. 2) czy ii) „dane, które są dokładne, istotne

i nie są zbędne w stosunku do celów, dla których zostały zgromadzone” (ust. 6), powinny zostać objaśnione z uwzględnieniem konkretnych informacji.

Zdaniem Komitetu należy nie tylko udostępnić niezbędne środki (formularz *online*), lecz także zapewnić, by wypełnienie tego formularza było intuicyjne, przyjazne dla użytkownika, łatwe i wygodne⁽¹⁰⁾.

EKES proponuje ponadto połączenie tej platformy *online* z „internetową księgą reklamacji”, która musiałaby figurować na stronach internetowych przedsiębiorców. Jej wypełnienie mogłoby umożliwiać bezpośrednie przekierowanie, automatyczne i drogą elektroniczną poprzez interfejs, do centralnej platformy ODR, aby zapewnić rozwiązanie konfliktu.

4.10 Art. 8 ust. 1

EKES przypomina, że przeciętny konsument nie ma wystarczających kompetencji w tym zakresie (a ponadto istnieje problem wykluczenia cyfrowego) i obawia się, że sankcje przewidziane w ust. 1 będą całkowicie sprzeczne z celami inicjatywy, przekształcając się w formalną procedurę bez rozwiązania konfliktu.

4.11 Art. 12 Poufność i bezpieczeństwo danych

EKES uczula na fakt, że zasady zachowania tajemnicy służbowej lub inne równoważne obowiązki w zakresie poufności określone są w przepisach krajowych, nie ma więc niezbędnych postanowień dotyczących ciężaru dowodu i rozwiązań w przypadku niedopełnienia tych obowiązków.

4.12 Art. 13 Informowanie konsumentów

EKES proponuje stworzenie znaków zaufania (pieczęci lub innych znaków) przez akredytowane i uprawnione organy dla podmiotów gospodarczych, które ogłaszają (na swoich stronach internetowych) i promują rozwiązywanie sporów za pomocą platformy, jak np. „TRUSTe”, Euro-Label czy Globar Trustmark Alliance.

EKES postuluje włączenie do kodeksów postępowania (opracowanych przez podmioty gospodarcze, stowarzyszenia konsumentów, dostawców lub też organy rządowe) wzmianki o rozwiązywaniu sporów za pomocą tej platformy.

⁽¹⁰⁾ W istocie niektóre ważne informacje mogą zostać zniekształcone ze względu na zwykłe błędy ortograficzne, gramatyczne lub literowe. Błędy ortograficzne mogą prowadzić do pośpiesznych wniosków na temat drugiej strony lub budzić wątpliwości co do możliwości rozstrzygnięcia samego sporu. W związku z tym przydatne wydają się funkcje sprawdzania pisowni, jak np. <http://www.juripax.com/>.

4.13 Art. 15 i 16 – Akty wykonawcze i wykonywanie przekazanych uprawnień

W różnych punktach wniosku (art. 6 ust. 5, art. 7 ust. 4 i 5) ważne i zasadnicze aspekty tego instrumentu prawnego oraz funkcjonowania systemu pozostawiono do ustalenia w przyszłych aktach wykonawczych lub delegowanych, które zdaniem EKES-u znacznie wykraczają poza zakres określony w art. 290 Traktatu i w komunikacie Komisji dotyczącym wdrażania art. 290 Traktatu (COM (2009) 673 final z 9 grudnia 2009 r.). Ma to konsekwencje dla bezpieczeństwa prawnego i pewności prawnej tego instrumentu.

Bruksela, 28 marca 2012 r.

Przewodniczący
Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego
Staffan NILSSON
