



Европейски икономически и социален комитет

INT/610
Онлайн решаване на
потребителски спорове

Брюксел, 28 март 2012 г.

СТАНОВИЩЕ

на

Европейския икономически и социален комитет

относно

„Предложение за регламент на Европейския парламент и на Съвета за онлайн решаване на потребителски спорове (Регламент за ОРС за потребители)“

COM(2011) 794 final – 2011/0374 (COD)

Докладчик: г-н **Pegado Liz**

На 13 декември 2011 г. Европейският парламент и на 14 декември 2011 г. Съветът решиха, в съответствие с член 114 от Договора за функционирането на Европейския съюз, да се консултират с Европейския икономически и социален комитет относно

*„Предложение за регламент на Европейския парламент и на Съвета за онлайн решаване на потребителски спорове (Регламент за ОРС за потребители)“
COM(2011) 794 final – 2011/0374 (COD).*

Специализирана секция „Единен пазар, производство и потребление“, на която беше възложено да подготви работата на Комитета по този въпрос, прие своето становище на 9 март 2012 г.

На 479-ата си пленарна сесия, проведена на 28 и 29 март 2012 г. (заседание от 28 март), Европейският икономически и социален комитет прие настоящото становище със 117 гласа „за“ и 6 гласа „въздържал се“.

*

* *

1. **Заклучения и препоръки**

- 1.1 ЕИСК, който отдавна призовава за инициатива от такъв характер, приветства предложението на Комисията и подкрепя избора на правен инструмент под формата на регламент.
- 1.2 Въпреки това ЕИСК смята, че най-подходящото правно основание биха били член 169, параграф 2, буква б) и параграф 4 от ДФЕС, а не само член 114, както и член 38 и член 47 от Хартата на основните права на Европейския съюз.
- 1.3 ЕИСК приветства ясно заявената позиция на Комисията, че създаването на такава система не трябва да лишава потребителите или търговците от техните права да търсят защита по съдебен ред, ако желаят да предприемат такава стъпка, нито да подменя нормалното функциониране на съдебните процедури.
- 1.4 Въпреки това ЕИСК счита, че предложението не е амбициозно и дори подвежда със своето заглавие, както и че все още е далеч от това, на което можем да се надяваме, и това, което е желателно и осъществимо, особено по отношение на използването на редица съществуващи технологични средства и електронни информационни системи, доказали успеха си в контекста на т.нар. „системи за онлайн решаване на потребителски спорове (ОРС) от второ поколение“.

- 1.5 ЕИСК следователно препоръчва Комисията да разглежда настоящото предложение само като първа стъпка към ефективното онлайн решаване на спорове и да развие потенциала на системата възможно най-бързо с цел да вложи в нея всички съвместими технологични иновации с необходимата правна сигурност и достоверност. Освен това Комитетът препоръчва да се създаде специфична, отделна и напълно нова система за ОРС във връзка с трансграничните сделки на територията на ЕС.
- 1.6 ЕИСК смята, че няма основание от системата да се изключват конфликтите, които не са само трансгранични по своето естество, или конфликтите, които не произтичат изключително от сделки, сключени по електронен път (офлайн конфликти).
- 1.7 ЕИСК не е съгласен тези механизми да могат да обхващат жалби, подадени от търговци срещу потребители.
- 1.8 ЕИСК препоръчва да се предвиди възможността заинтересованите страни да бъдат представлявани от адвокати или трети страни, по-специално сдружения на потребителите, в своите онлайн жалби.
- 1.9 ЕИСК призовава Комисията да изясни как по-сложните въпроси, които могат да възникнат в някои онлайн спорове, като например обсъждането на несправедливи договорни условия и на това кое право е приложимо към договорите, могат да бъдат разрешавани с помощта на платформата.
- 1.10 Комитетът има сериозни резерви по отношение на това доколко реалистични са определените срокове и изразява опасението, че ако те бъдат направени задължителни, това, съчетано с предвидимите практически трудности във връзка с изпълнението им, може да допринесе за дискредитирането на системата, сред чиито основни цели е постигането на бързина и ефективност.
- 1.11 ЕИСК предлага тази онлайн платформа да бъде обвързана с онлайн „книга за жалби“, която трябва да бъде задължителен елемент на уебсайтовете за онлайн търговия.
- 1.12 ЕИСК препоръчва на Комисията да приеме схема за гарантиране на качеството на новата система, предлага акредитирани и упълномощени лица да въведат сертификати за доверие, приложими към икономическите оператори, които рекламират тази платформа (на своите уебсайтове) и насърчават потребителите да решават споровете си чрез нея, и се застъпва за включването в кодексите за поведение на текст, който препраща към решаването на спорове чрез въпросната онлайн платформа.

- 1.13 ЕИСК препоръчва въпросът за финансирането на системата да бъде решен ясно и реалистично, като се отчита обстоятелството, че сдруженията на потребителите и някои държави членки не могат да си позволят увеличените разходи за въвеждането □, и че този въпрос е от решаващо значение за гарантиране на безпристрастността и независимостта на системата.
- 1.14 ЕИСК смята, че твърде много ключови аспекти на законодателния инструмент и на функционирането на системата са оставени за уреждане в бъдещи актове за изпълнение или делегирани актове, с което се надхвърлят твърде много границите, предвидени в член 290 от Договора, с последствия за правната сигурност и достоверност на инструмента.
- 1.15 ЕИСК смята, че формулировката на някои изисквания трябва да се преразгледа и може да бъде подобрена, за да станат те по-ясни и недвусмислени, а техните разпоредби — по-ефективни, и препоръчва на Комисията да вземе предвид неговите конкретни бележки.

2. Контекст на предложението

- 2.1 Като има предвид, че много малко от субектите, предлагащи алтернативно решаване на потребителски спорове (АРС), предоставят на европейските потребители възможността за провеждане на процедурата изцяло онлайн;

като има предвид, че липсата на ефективна правна защита при жалби, възникнали по повод трансгранични сделки онлайн, има неблагоприятни последици както за потребителите, така и за търговците;

като има предвид, че съдържанието и заключенията на няколко проучвания, възложени по този въпрос, показват наличието на широка подкрепа за разработването на онлайн инструменти за решаване на потребителски спорове чрез действия на равнището на ЕС;

като има предвид, че резултатите от оценката на въздействието SEC(2011) 1408 final от 29 ноември 2011 г. сочат, че единствено комбинация от инструмента за АРС и този за ОРС може да гарантира достъп до безпристрастни, прозрачни и ефективни средства за извънсъдебно решаване на потребителски спорове, произтичащи от трансгранични сделки в областта на електронната търговия;

с настоящото предложение за регламент Комисията има за цел създаването на приложима в целия ЕС система за ОРС, която ще улесни онлайн решаването на спорове между търговците и потребителите във връзка с трансграничната продажба на стоки онлайн или трансграничното предоставяне на услуги онлайн.

- 2.2 За постигането на тази цел Комисията използва за свое правно основание разпоредбите на член 114 от Договора за функционирането на Европейския съюз относно доизграждането на вътрешния пазар, със следната цел:
- а) да създаде онлайн платформа за решаване на спорове на европейско равнище, под формата на интерактивен уебсайт, достъпен по електронен път и без заплащане, на всички официални езици на ЕС. Платформата за ОРС ще предложи единен портал за достъп на потребителите и търговците, които търсят решаване на извънсъдебни спорове, произтичащи от трансгранични сделки в областта на електронната търговия, при които всички страни са установени или пребиваващи в различни държави членки на ЕС; и
 - б) създаване на мрежа от посредници за онлайн решаване на спорове, състояща се от една ОРС точка за контакт за всяка държава членка — компетентният орган, определен при условията на Директивата за АРС за потребителите, отговорен за осигуряването на подкрепа за решаване на спорове, свързани с жалби, подадени чрез платформата.
- 2.3 Предложеният регламент ще се прилага само за спорове между потребители и търговци, произтичащи от трансграничната продажба на стоки онлайн или предоставяне на услуги онлайн.
- 2.4 Системата, която ще бъде въведена, би следвало да се основава на съществуващите структури за АРС и да е съобразена с правните традиции на държавите членки по отношение на техните съответни национални процедурни правила, по-специално тези, които се отнасят до разходите, при спазване на набор от общи стандарти за работа с цел защитата на тяхната ефективност и бързина. Това не пречи на съществуващите онлайн структури за АРС, които работят в рамките на Съюза, нито пък би следвало да пречи на структурите за АРС да разглеждат трансгранични спорове, подадени им по какъвто и да било начин, различен от платформата за ОРС.
- 2.5 Процедурите за ОРС не са предназначени да заменят съдебните процедури или да лишат потребителите или търговците от правата им да търсят защита по съдебен ред. Предложеният регламент обхваща всички предприятия, установени на стабилна основа, и предлага споровете да се решават чрез прилагане на процедурите за АРС, включително и официалните стандартни процедури за арбитраж.

3. Общи бележки

- 3.1 В някои от най-скорошните си становища, по-специално след приемането на Програмата в областта на цифровите технологии¹, 50-те мерки² и 12-те лоста за вътрешния пазар³, ЕИСК призова за създаването на система за онлайн решаване на спорове и следователно може само да приветства настоящата инициатива на Комисията. Комитетът също така подкрепя Комисията в избора на правен инструмент под формата на регламент.
- 3.2 Що се отнася до правното основание, ЕИСК счита, че освен с доизграждането на вътрешния пазар, тематиката на предложението е свързана и с въвеждането на инструмент за защита на потребителите, поради което най-подходящото правно основание, ако не се приеме член 81 от ДФЕС, биха били член 169, параграф 2, буква б) и параграф 4 от Договора, а не само член 114, както и член 38 и член 47 от Хартата на основните права на Европейския съюз.
- 3.3 ЕИСК приветства ясно заявената позиция на Комисията, че създаването на такава система не трябва да лишава потребителите или търговците от техните права да търсят защита по съдебен ред, ако желаят да предприемат такава стъпка, нито да подменя нормалното функциониране на съдебните процедури.
- 3.4 Комитетът с удоволствие отбелязва, че обхватът на концепцията за потребителя е разширен в духа на Предложението за директива относно АРС и на новата Директива за правата на потребителите⁴, така че вече включва и договори за двойно предназначение, при които търговската цел няма водеща роля в общия контекст на договора. При все това Комитетът би искал тази концепция да се посочи изрично в текста на директивата.
- 3.5 ЕИСК отбелязва стремежа на Комисията да спазва правните традиции на държавите членки и да не се опитва да заменя или ограничава ролята на съществуващите процедури за АРС в тази система, но изказва съмнение доколко това представлява значителна стъпка в посока на дематериализирането на споровете, което да позволи разглеждането им онлайн.

1 COM (2010) 245 final.

2 COM (2010) 608 final.

3 COM (2011) 206 final.

4 [Директива 2011/83/ЕС в ОВ L 304, 22.11.2011 г., стр. 64.](#)

- 3.6 ЕИСК отбелязва, че на практика настоящото предложение се ограничава до създаването на своего рода „електронно пощенско клеймо“ или „онлайн пощенска кутия“, до която да се изпращат жалбите и, след извършването на един напълно формален процес на сортиране, да се препращат на различните структури за АРС, като по този начин се образува една тромава бюрократична и административна система за доставка.
- 3.7 ЕИСК смята, че предложението не е амбициозно и е все още далеч от това, на което можем да се надяваме, и това, което е желателно и осъществимо, особено що се отнася до:
- а) Плана за действие по отношение на европейското електронно правосъдие за 2009-2013 г.⁵;
 - б) основополагащия документ на Комисията на ООН по международно търговско право⁶ (UNCITRAL), A/CN.9/706, озаглавен „Възможностите за бъдеща работа във връзка с онлайн решаване на спорове при трансграничните сделки в областта на електронната търговия“;
 - в) изключването на споровете, които не са само трансгранични по своето естество, с което се задължават държавите членки, които желаят това, да въведат национални системи за трансгранични спорове, дори и ако съответните страни са от различни националности, но пребивават, постоянно или временно, в една и съща държава членка;
 - г) изключването на споровете, които не произтичат единствено от сделки, сключени чрез електронни средства (с други думи, офлайн), поради това, че не е възприето по-обширното определение за електронната търговия, посочено в Директива 2000/31/ЕО, включително конфликтите, произтичащи от онлайн комуникация с търговска цел, които не водят до сделка. налице е също така възможността, вече призната от някои структури за АРС, споровете, произтичащи от сделки, сключени от разстояние чрез не-електронни средства (като продажби по каталог или продажби, извършени в дома), да бъдат разглеждани чрез електронни средства. можеше освен това да бъдат взети предвид и осъществяваните на място сделки, които се сключват при пътувания в други държави членки, в случаите, в които възникнат спорове известно време след сключването на сделките;

⁵ ОВ С 75, 31.3.2009 г., стр. 1.

⁶ Вж. уебсайта http://www.uncitral.org/uncitral/publications/online_resources_ODR.html.

- д) отказ да се приеме това, което днес е известно като „система за ОРС от второ поколение“⁷, при която технологията (присъща за тази платформа) играе активна роля и функционира като истинска *четвърта страна*⁸ (в допълнение към двете страни и посредника/арбитъра) в процеса на онлайн решаването на потребителски спорове; това би позволило на страните да комуникират дистанционно в реално време или с известно забавяне във времето, чрез новите информационни и комуникационни технологии, вместо всички страни да трябва да присъстват физически;
- е) липсата на всякакво позоваване както на схема за гарантиране на качеството на системата, подобна на тази, предвидена в стандарт ISO 10003 — „Насоки за решаване на спорове извън пределите на организациите“, който би могъл да послужи дори за създаване на единен информационен проспект относно функционирането на механизма, така и на наличието на „списък за наблюдение“, в който да могат да се вписват жалби срещу търговците.

3.8 Въпреки че в регламента се посочва, че платформата за ОРС ще изпълнява функцията да „предоставя възможност на страните и на структурата за APC да провеждат процедурата за решаване на спора онлайн“ (член 5, параграф 3, буква г), ЕИСК се надяваше, че ще се положат основите на система за ОРС, която да допринесе за утвърждаването на легитимността на онлайн (електронното) правосъдие; Комитетът очакваше тази система да бъде структурирана по такъв начин, че да се използват наново и копират съществуващата инфраструктура и технологични ресурси, синхронни или асинхронни, каквито са обменът на съобщения в реално време (чат), електронните форуми, списъците с електронни адреси, електронната поща, теле-конференциите, аудио- и видео-конференциите, виртуалните конферентни зали и др.; че посредством тази система ще се подобрят приложенията, използвани в областта на правосъдието и че в хода на процеса ще се насърчи използването на инструменти от първо и второ поколение за ОРС (онлайн преговори, посредничество и арбитраж), като по този начин се повиши прилагането на електронно посредничество между страните, се динамизира производственият процес и се увеличи видимостта и предвидимостта на процедурите.

3.9 Дори и без да е отбелязала напредък към моделите от второ поколение, посочени по-горе, Комисията трябваше все пак, с цел да отговори на очакванията във връзка с настоящата инициатива и да защити заявените ползи, най-малкото да предвиди възможността във функциите на платформата, които се ползват от страните, участващи в система за ОРС, да се интегрират елементи за подпомагане на вземането на решения. При тези модели от второ поколение, чрез използването на телематични средства и с

⁷ Вж. G. Peruginelli и G. Chiti *Artificial Intelligence Dispute Resolution* („Решаване на спорове със средствата на изкуствения интелект“) в Протокола от семинара относно правната уредба на дейността на електронните агенти – LEA 2002 г.

⁸ Наред с останалите, вж. следните източници: процедурите CYBERSETTLE (<http://www.cybersettle.com>) SMARTSETTLE (<http://www.smartsettle.com>) и SQUARETRADE (<http://www.squaretrade.com>). Последната — ECODIR — е допринесла за решаването на над 200 000 спора в 120 страни от 1999 г. насам, (достъпна на: <http://www.ecodir.org/>).

помощ от изкуствен интелект на базата на математически модели, се улеснява издаването на решения по спорове, като се прави систематична оценка на предложенията на страните с помощта на електронни агенти с равностоен капацитет („интелигентни интерфейси“) в рамките на един интерактивен процес, базиран на стандартни модели за водене на преговори, каквито са BATNA („най-добрата алтернатива на договореното споразумение“), WATNA („най-лошата алтернатива на договореното споразумение“) и накрая ZOPA („зона на евентуално споразумение“). Сред примерите за системи за подпомагане на вземането на решения са експертните системи, системите за информация, основаваща се на предишни случаи, системите за достъп до компютърни бази данни (разсъждение на основата на аналогични случаи, познато като „СВР“ в международната литература), и решаването на спорове онлайн, в зависимост от различните подходи на страните към решаването на споровете.

- 3.10 Освен това ЕИСК изразява учудване как Комисията предвижда да се извършва онлайн решаване на спорове в случаите, когато са налице не само обичайните пазарни несъгласия, но и проблеми, свързани например с „дефектни“ или „неизправни“ продукти или със „забавяне или неизпълнение на доставката“, или когато се спори относно несправедливи договорни условия и правото, приложимо към договорите.
- 3.11 ЕИСК би искал да види конкретно позоваване на възможността страните да бъдат представлявани от адвокати или трети страни, по-специално сдружения, представляващи интересите на потребителите в техните жалби онлайн.
- 3.12 Комитетът е изненадан, че въпросът за финансирането, необходимо за прилагането на този нов инструмент, не се разглежда ясно и реалистично, като се има предвид, че по време на проведените консултации представителните сдружения на потребителите определено са посочили, че това е от съществено значение. Някои държави членки не могат да си позволят нарастващите разходи за създаване на нови органи, за обучение на посредници и на друг помощен персонал, за предоставяне на информация и помощ на потребителите и за извършване на нови административни задачи. Всички изразяват мнението, че този въпрос е от решаващо значение за гарантиране на безпристрастността и независимостта на системата.

4. Конкретни бележки

4.1 Член 1 — Предмет

Предметът на настоящия регламент би следвало да включва също и принципа на достъп до право и правосъдие на заинтересованите страни. Освен за решаване на спорове, платформата би могла да се използва за предотвратяване на възникването им, като предоставя значима информация с цел отстраняване на проблемите.

4.2 **Член 2 — Приложно поле**

Освен това по икономически причини ЕИСК би искал регламентът да се прилага и за спорове, които възникват офлайн, каквато е вече обичайната практика сред редица доставчици на АРС, които използват информационни технологии, за да посредничат между заинтересованите страни.

Като чисто формален въпрос се предлага изключенията от приложното поле да бъдат обхванати от член 2, а не от член 4, който обхваща определенията.

4.3 **Член 3 — Връзка с други разпоредби от законодателството на Съюза**

ЕИСК предлага включването на директивите относно електронната търговия, продажбата на потребителски стоки и договорите от разстояние⁹.

4.4 **Глава II — Европейска платформа за онлайн решаване на спорове**

За постигането на по-голяма яснота, ЕИСК би предпочел текстът относно дизайна на платформата и относно процедурите да бъде обхванат от различни глави.

4.5 **Член 5, параграф 3, буква б)**

ЕИСК изпитва съмнения относно практичността на това страните да избират структура за АРС, тъй като липсват критерии за тази цел. Освен това е резонно самите страни да могат да назначават структура, с която са работили и друг път.

4.6 **Член 5, параграф 3, буква и)**

ЕИСК се опасява, че тази информация може да се окаже недостатъчна. Комитетът предлага освен статистически данни за изхода на спорове, платформата да посочва и най-често използваните методики и статистически данни, с разбивка според различните разглеждани теми. Платформата би трябвало да включва и система за управление на процеса с управленски показатели, включващи дела, по които са предприети или приключили съдебни действия, или които са висящи, а също така и продължителността им и разноските по тях. Освен това ЕИСК е на мнение, че само с посочване или предлагане на една или повече структури за АРС на страните не се гарантира целта, която удостоверението би следвало да осигури: достъп до правосъдие на всички страни. ЕИСК би искал да привлече вниманието върху факта, че дори и само едната от страните да не е съгласна с предложената структура за АРС, това може да доведе до прекратяване на процедурата (вж. член 7, параграф 3 и член 8, параграф 2, буква б) и параграф 4, което на практика обрича системата на провал.

⁹

Директива № 2000/31/ЕО, [ОБ L 178, 17.7.2000 г., стр. 1](#), Директива № 1999/44/ЕО, [ОБ L 171, 7.7.1999 г., стр. 12](#) и Директива № 97/7/ЕО, [ОБ L 144, 4.6.1997 г., стр. 19](#).

4.7 **Член 6 — Мрежа от посредници за онлайн решаване на спорове**

ЕИСК смята, че терминът „посредници за онлайн решаване на спорове“ е подвеждащ и трябва да се избягва, защото в действителност процесът на решаване на спорове не може да се извършва онлайн, а само чрез традиционните методи за АРС. Само жалбата се подава по електронен път.

ЕИСК има сериозни опасения, че тази система може да наруши или застраши бързината и ефективността, застъпени в целите на предложението регламент, което ще доведе до прекомерна бюрокрация, имайки предвид препоръката за използване на триетапна система за пренасочване, и категорично ще постави под въпрос възможността за ефективно спазване на 30-дневния срок, предвиден в член 9, буква б). Трябва да се отбележи, че преди настъпването на момента, в който страните се заемат с практическото решаване на спора с помощта на доставчика на АРС, жалбата трябва да се подаде на платформата по електронен път, след това да се разгледа и предложи на компетентните структури за АРС и да се пренасочи от посредниците за ОРС към избраната структура за АРС, което води до неизбежни усложнения за страните, поражда разходи, дължащи се на забавяния или на пропуснати ползи.

4.8 **Член 7 — Подаване на жалби**

ЕИСК препоръчва да се обърне нужното внимание на необходимостта жалбата и приложените документи да бъдат преведени за страните по надежден начин и на разумна цена. Този въпрос е от решаващо значение за успеха на системата, но не е повдигнат в предложението, което дори не споменава за автоматизираната технология за превод, която вече съществува и би следвало за се използва в тази схема.

4.9 **Член 7, параграф 2 и параграф 6**

ЕИСК подчертава, че документът в приложението, озаглавен „Информация, която се предоставя при попълване на електронния формуляр за жалби“ е толкова неадекватен по отношение на съдържанието му и на начина, предвиден за попълването му, че това поражда необходимостта от известен коментар.

Според ЕИСК този уебсайт, освен че предлага формуляр, трябва да предлага и онлайн наръчник с указания за попълването му. Той трябва да включва конкретни насоки за тази цел (предварителни инструкции, даващи възможност на потребителите да се запознаят със софтуера, заедно с подпомагащ уебсайт с инструкции, напътствия и отговори на често задавани въпроси). На страните трябва да се осигури достъп до интерактивна зона, в която да изложат проблемите си и да получат незабавен онлайн отговор. Уебсайтът трябва да предлага възможността да се посочват фактите устно на различните езици с незабавен превод, като се използват съществуващите авангардни

комуникационни технологии. Освен това трябва да се осигури и система, която автоматично да разпознава неправилно попълнени или непълни формуляри, като предоставя необходимата за тяхното коригиране информация и по този начин предотвратява нуждата от повторно изпращане на нова жалба.

ЕИСК смята, че някои неясни правни понятия, като i) „достатъчна“ (параграф 2) и ii) „данните, които ... имат отношение по въпроса и не са в прекомерен обем по отношение на целите, за които се събират“ (параграф 6), трябва да бъдат изяснени, за да се осигури конкретна информация.

Комитетът би препоръчал да се регламентират не само задълженията относно използваните средства (предоставяне на онлайн формуляр), но и да се осигурят условията попълването на формуляра да става чрез използването на интуитивен, удобен за потребителя, прост и ясен процес¹⁰.

ЕИСК предлага освен това тази онлайн платформа да бъде обвързана с онлайн „книга за жалби“, която трябва да бъде задължителен елемент на уебсайтовете за онлайн търговия. След като се попълни формулярът, той може да се изпрати директно, автоматично и по електронен път чрез интерфейс до централната платформа за ОРС, за да се гарантира, че действително се работи по решаване на спора.

4.10 Член 8, параграф 1

ЕИСК би искал да отбележи, че средният потребител е относително неграмотен (и страда от цифрова изолация) и се опасява, че ефектът на санкцията, предвидена в параграф 1, ще бъде в противоречие с целите на инициативата и ще доведе до умишлена тактика на формализиране, насочена към нерешаване на спорове.

4.11 Член 12 — Поверителност и сигурност на данните

ЕИСК би искал да отбележи, че разпоредбите относно професионалната тайна и поверителността са предмет на националното законодателство, и че не се изисква разпоредба относно тежестта на доказване или пътищата за постигане на решение, ако тези изисквания не бъдат изпълнени.

10

Качеството на важна подадена информация може безусловно да пострада от лош правопис, граматически или печатни грешки. Правописните грешки могат да доведат до прибързани заключения относно срещуположната страна или да събудят съмнения относно качеството на процеса за решаване на спора. За тази цел е полезно да се използват инструментите за проверка на правописа, посочени например на сайта: <http://www.juripax.com/>.

4.12 **Член 13 — Информация за потребителя**

ЕИСК предлага акредитирани и упълномощени лица да въведат сертификати за доверие, подобни на „TRUSTe“, Евро-етикета и Сертификата за доверие на Световния алианс, за икономическите оператори, които рекламират тази платформа (на своите уебсайтове) и насърчават потребителите да решават споровете си чрез нея.

ЕИСК препоръчва да се включи препратка към тази онлайн платформа за решаване на спорове в кодексите на поведение, които ще се съставят от икономическите оператори, организациите на потребителите и на доставчиците, както и от държавните органи.

4.13 **Член 15 и член 16 — Актове за изпълнение и делегирани актове**

В някои от разпоредбите на предложението (член 6, параграф 5 и член 7, параграф 4 и параграф 5, уреждането на важни аспекти на законодателния инструмент и на функционирането на системата е оставено на бъдещи актове за изпълнение или делегирани актове, с което според ЕИСК се надхвърлят твърде много границите, предвидени в член 290 от Договора и очертани в Съобщението на Комисията относно „Прилагане на член 290 от Договора за функционирането на Европейския съюз“ (COM (2009) 673 final от 9.12.2009 г.), с последици по отношение на правната сигурност и достоверност на инструмента.

Брюксел, 28 март 2012 г.

Председател
на
Европейския икономически и социален
комитет“

Staffan Nilsson
