

Становище на Европейския икономически и социален комитет относно „Зелена книга относно колективната защита на потребителите“

COM(2008) 794 окончателен

(2010/C 128/18)

Докладчик: г-н CALLEJA

На 27 ноември 2008 г. Комисията реши, в съответствие с член 262 от Договора за създаване на Европейската общност, да се консултира с Европейския икономически и социален комитет относно:

„Зелена книга относно колективната защита на потребителите“

COM(2008) 794 окончателен.

Специализирана секция „Единен пазар, производство и потребление“, на която беше възложено да подготви работата на Комитета по този въпрос, прие своето становище на 9 септември 2009 г.

На 457-ата си пленарна сесия, проведена на 4 и 5 ноември (заседание от 5 ноември), Европейският икономически и социален комитет прие настоящото становище с 123 гласа „за“, 4 гласа „против“ и 13 гласа „въздържал се“.

1. Кратко изложение на препоръките

1.1. По принцип достъпът до ефективна съдебна защита е основно право, което потребителите следва да имат по отношение на колективната защита. Трябва обаче да се полагат необходимите грижи за спазването на ограниченията, наложени от Договора и разликите в процесуалното и конституционното право на държавите-членки.

1.2. Законодателните мерки на ЕС в областта на колективната защита биха повишили защитата на потребителите, особено при трансграничните сделки.

1.3. В системата трябва да бъдат включени достатъчни предпазни мерки срещу необосновани иски и злоупотреби, мотивирани преди всичко от финансови стимули и преследване на печалба от страни, различни от потребителите.

1.4. По принцип всички приети мерки на ЕС трябва да осигурят подходящи предпазни мерки срещу въвеждането на елементи, които в други юрисдикции са дали възможност за злоупотреба. По-специално всяка въведена система за колективна защита трябва да включва предоставени правомощия на съдията за предварително разглеждане на делата за колективна защита с цел преустановяване на всякакви злоупотреби и гарантиране на основателността на внесените иски.

1.5. Приемането на механизъм за колективна съдебна защита не изключва прибягването до системи за извънсъдебно решаване при потребителски спорове.

1.6. ЕИСК препоръчва на Комисията да предприеме по-нататъшни действия, за да насърчи предприятията да разработят вътрешни системи за разглеждане на жалби, и да доразвие съществуващите системи за алтернативно разрешаване на спорове (АРС) и публичен надзор. Потребителите биха могли да използват тези алтернативни средства преди да се обърнат към съдебната система.

1.7. ЕИСК припомня на Европейската комисия, че въпросът за колективната съдебна защита се обсъжда от 1985 г. и че е време без повече отлагане да се вземат решения и да се внедрят системи, които да удовлетворяват потребителите.

2. Въведение

2.1. Стратегията на ЕС за политика за защита на потребителите ⁽¹⁾ има за цел развиването на вътрешния пазар на дребно чрез постигане до 2013 г. у потребителите и у търговците на дребно на ниво на увереност при трансграничните покупки, еквивалентна на тази, която имат в собствената си страна. В своята стратегия Комисията подчерта важността на резултатните механизми за правна защита на потребителите и оповести намерението си да обмисли предприемането на действия за колективна защита на потребителите.

2.2. Европейският парламент, Съветът и Европейският икономически и социален комитет приветстваха намерението на Комисията да подобри правната защита на потребителите и по-специално да

⁽¹⁾ COM (2007) 99 окончателен.

разгледа възможността за искиове за колективна защита ⁽²⁾. В една от препоръките си относно решаването на потребителски спорове и правната защита на потребителите ⁽³⁾ ОИСР дори отправи препоръка към своите държави-членки да предоставят на потребителите достъп до различни средства за правна защита, в т.ч. и механизми за колективна защита.

2.3. В изготвената от Комисията Зелена книга относно колективната защита на потребителите, публикувана през ноември 2008 г. ⁽⁴⁾, са потърсени начини за улесняване на правната защита в ситуации, при които голям брой потребители са засегнати от практика на даден търговец в нарушение на правото за защита на потребителите. В Зелената книга са представени четири варианта.

2.4. На 29 май 2009 г. Европейската комисия организира публично изслушване за обсъждане на Зелената книга и впоследствие изготви документ, който беше представен за коментари от обществеността. В него беше включен и пети вариант за действия във връзка с колективната защита в допълнение към останалите четири, посочени в Зелената книга. Това неотдавнашно предложение на Комисията не може да бъде разгледано от ЕИСК на толкова късен етап от неговите разисквания. Особено като се има предвид, че все още предстои да бъдат извършени оценки на въздействието. И още повече, че ЕИСК отсега предвижда, че посоченият пети вариант ще се окаже много труден за изпълнение.

2.5. Не може да се отрече, че достъпът на потребителите до защита в случаите, когато правата им са нарушени от страна на търговци, утвърждава доверието на потребителите в пазарите и същевременно подобрява тяхното функциониране. Тази цел обаче може да бъде постигната, единствено ако потребителите знаят, че в случай на проблеми правата им ще бъдат зачетени и ще получат адекватна защита.

2.6. За да се осигури равнопоставеност на всички заинтересовани страни, трябва да бъде намерен добър баланс между всички заявени интереси.

⁽²⁾ В своята резолюция по Стратегията за политика за защита на потребителите ЕП призова Комисията след внимателна оценка на въпроса за правната защита на потребителите в държавите-членки „... да представи издържано решение на европейско равнище, което да предоставя на всички потребители достъп до механизми за колективна правна защита за разрешаване на въпроси, които са предмет на трансгранични жалби“ (А6-0155/2008); Съветът от своя страна прикани Комисията „... да разгледа внимателно механизмите за колективно обезщетение и да представи резултатите от текущите проучвания по въпроса, с оглед евентуални предложения или действия“, ОВ С 166, 20.7.2007 г., стр. 1-3.

Призивът на ЕП беше повторен и в резолюцията по Зелената книга за финансовите услуги на дребно (А6-0187/2008). Анкетната комисия на ЕП относно дружеството Equitable Life също поиска от Комисията „... да проучи по-задълбочено въпроса за създаването на правна рамка с единни гражданскопроцесуални изисквания за колективни трансгранични искиове ...“ (А6-0203/2007). В своето становище по собствена инициатива (ОВ С 162, 25.6.2008 г., стр. 1) ЕИСК направи предложения във връзка с правната уредба на механизмите за колективна защита.

⁽³⁾ <http://www.oecd.org/dataoecd/43/50/38960101.pdf>.

⁽⁴⁾ COM (2008) 794 окончателен.

3. Обобщено представяне на Зелената книга

3.1. Заявената цел на Зелената книга е „да направи оценка на състоянието на механизмите за колективна защита, по-специално в случаите, при които е вероятно многобройни потребители да бъдат засегнати от едно и също правонарушение, и да осигури възможности за отстраняване на идентифицираните евентуални пропуски, които пречат на защитата да бъде резултатна ⁽⁵⁾.“ Комисията не смята за необходимо да се прави разграничение между трансграничните механизми при масови искиове и чисто националните механизми. Друг въпрос, на който Зелената книга се опитва да намери отговор, е дали някои инструменти могат да се прилагат само при трансграничните случаи или и при тези на национално равнище.

3.2. Зелената книга се съсредоточава върху разрешаването на случаите на масови искиове и има за цел да предостави резултатни средства за колективна защита на гражданите в целия ЕС, засегнати от практиката на един търговец, независимо от мястото на сключване на сделката. Тя посочва и основните препятствия пред потребителите, за да получат резултатна защита, и елементите, които допринасят за резултатността и ефикасността на механизма за колективна защита.

3.3. Комисията посочва, че съществуващите европейски инструменти ⁽⁶⁾ не са достатъчни и набелязва четири варианта, които имат за цел да разрешат належащите въпроси и да предоставят на потребителите подходящи и ефикасни средства за правна защита, по-специално посредством колективната защита:

- Вариант 1 – разчитане на съществуващите национални мерки и мерки на ЕО за постигане на подходяща правна защита за потребителите.
- Вариант 2 – развитие на сътрудничеството между държавите-членки с оглед да се гарантира, че потребителите в целия ЕС могат да използват механизмите за колективна правна защита, които са налице в различните държави-членки.
- Вариант 3 – съчетание от инструменти, както обвързващи, така и необвързващи, които, взети заедно, могат да подобрят правната защита на потребителите, като премахнат основните бариери.

⁽⁵⁾ COM (2008) 794 окончателен, стр.3.

⁽⁶⁾ Препоръка 98/257/ЕО на Комисията относно принципите, приложими към органите, отговорни за извънсъдебното уреждане на потребителски спорове (ОВ L 115, 17.4.1998 г., стр. 31) и Препоръка 2001/310/ЕО на Комисията относно принципите, приложими към извънсъдебните органи, участващи в уреждането на потребителски спорове по взаимно съгласие (ОВ L 109, 19.4.2001 г., стр. 56); Директива 98/27/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 19 май 1998 г. относно исковите за преустановяване на нарушения с цел защита на интересите на потребителите (ОВ L 166, 11.6.1998 г., стр. 51); Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета от 27 октомври 2004 г. за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите (ОВ L 364, 9.12.2004 г., стр. 1).

- Вариант 4 – съдебна процедура за колективна защита, съставена от обвързваща или необвързваща мярка на ЕС.

4. Общи бележки

4.1. През годините ЕИСК се е застъпвал за необходимостта да се определи на общностно равнище колективен иск, чиято цел е да осигури ефективно обезщетение в случай на нарушение на колективните права.

4.2. Още през 1992 г. в две свои становища по собствена инициатива ЕИСК обърна внимание на Комисията върху необходимостта да се намерят възможности за действие във връзка с регулирането на трансграничните спорове и да се признаят правомощия за представителство на потребителските организации както при национални, така и при трансгранични спорове ⁽⁷⁾. Също така в своето становище, прието единодушно на пленарната сесия, проведена на 1 юни 1994 г., ЕИСК призова изрично Комисията да установи единна процедура за колективни иски и съвместно представителство не само за преустановяване на незаконни практики, но също и за улесняване на производства, свързани с иски за обезщетение за вреди ⁽⁸⁾. Впоследствие тази тема бе разгледана от ЕИСК в няколко становища ⁽⁹⁾. В своето становище от

⁽⁷⁾ ОВ С 339, 31.12.1991 г., стр. 16, параграф 5.4.2 и ОВ С 19, 25.1.1993 г., стр. 22) (вж. параграф 4.12, и раздел 4 от интересното проучване, приложено към него, извършено съвместно от Eric Balate, Pierre Dejeunne и Monique Goyens и публикувано от ИСК, стр. 103 и следващите).

⁽⁸⁾ ОВ С 295, 22.10.1994 г., стр. 1.

⁽⁹⁾ Най-важните от тези становища бяха становищата по собствена инициатива относно „Единният пазар и защитата на потребителите: възможности и препятствия“ (ОВ С 39, 12.2.1996 г., стр. 55), в което се констатира, че към тази дата не е извършено нищо по идеите и предложенията, направени от ЕИСК в неговото предходно становище относно Зелената книга; становището относно „Доклада на Комисията до Европейския парламент и до Съвета – Единният пазар през 1994 г.“ (СОМ(1995) 238 окончателен), в което бяха отбелязани забавянията при ефективното изграждане на вътрешния пазар, по-специално във връзка със законодателството за защита на потребителите и особено за трансграничните отношения (ОВ С 39, 12.2.1996 г., стр. 70); становището относно Съобщението на Комисията „Приоритети на политиката за защита на потребителите (1996-1998 г.)“, в което Комитетът, макар и да приветства предложението за директива относно иските за преустановяване на нарушения и представения от Комисията план за действие относно достъпа на потребителите до правосъдие, заяви, че очаква с интерес развитието в тази област и констатира, че единният пазар в тази област далеч не е доизграден и че „съзнателното зачитане на правата на потребителите“ е главно условие за спечелване на тяхното доверие (ОВ С 295, 7.10.1996 г., стр. 64). Същите опасения бяха изразени и в становището на ИСК относно Съобщението на Комисията до Европейския парламент и до Съвета относно въздействието и ефикасността на единния пазар (СОМ(1996) 520 окончателен от 23 април 1997 г.) (ОВ С 206, 7.7.1997 г.). В настоящия документ следва да се направи позоваване и на следните становища на ЕИСК: становище по собствена инициатива относно „Политиката за защита на потребителите след разширяването“ (параграф 11.6) (ОВ С 221, 8.9.2005 г.); становище относно „Програма за действие на Общността в областта на здравето и защитата на потребителите за периода 2007-2013 г.“, параграф 3.2.2.2.1. (ОВ С 88, 11.4.2006 г.); становище относно „Правна рамка за политиката за защита на потребителите“ (ОВ С 185, 8.8.2006 г.).

26 октомври 2006 г. ⁽¹⁰⁾. ЕИСК заявява ясната си подкрепа за загрижеността, изразена от Комисията в нейната Зелена книга относно иските за обезщетение за вреди при нарушаване на антитръстовите правила на Европейската общност и потвърди важността на наличието на резултатни средства за правна защита за потърпевши от нарушения на антитръстовите правила в своето становище от 25 март 2009 г. ⁽¹¹⁾.

4.3. Тъй като ЕС предвижда хармонизирани материални права за потребителите, ЕИСК изразява съгласие, че трябва по същия начин да се осигурят подходящи процедури, за да могат потребителите да отстояват тези права. Така че потребителите следва да разполагат със съдебна процедура за колективна защита, за да може да бъде възпадено правосъдие, както и в други случаи, свързани с търговски сделки. Както ЕИСК вече посочи в свои предходни становища, правната защита на потребителите е основно право, което следва да осигурява съдебна защита за колективни и индивидуални еднородни интереси. Необходими са искиове на равнище ЕС, тъй като колективните и индивидуалните еднородни интереси в ЕС не разполагат с правно средство, което да ги направи резултатни и подлежащи на привеждане в изпълнение. Механизмите за колективна защита са необходими, за да дадат на потребителите реалистична и ефективна възможност да получат обезщетение в случай на вреди, които са точно определени, многобройни и от сходно естество.

4.4. Освен това, повишаването на конкурентоспособността е сред най-важните политики на Европейския съюз. По отношение на защитата на потребителите, Европейският съюз вече е създал законодателен корпус в областта на материалните права. Сега трябва да гарантира, че тези закони се прилагат, за да бъде задействан икономическият двигател чрез повишена трансгранична търговия, основаваща се на увереността, че всички спорове могат да бъдат решавани бързо, при ниски разходи и сходни правила и процедури навсякъде в единния пазар. Потребителите могат да бъдат обект на нелоялни търговски практики в по-голям мащаб и следователно са необходими процедури за предотвратяване и преустановяване на подобни злоупотреби. Привеждането в изпълнение, превенцията, отстраняването на нередностите и изплащането на обезщетения са еднакво важни. Сумите за обезщетение на физически лица обикновено са малки, но общата им стойност може да бъде значителна.

4.5. ЕИСК е на мнение, че съдебната защита трябва да бъде достъпна и да стане резултатна. Извънсъдебното разрешаване на спорове обаче трябва да бъде допълващо съдебното производство и да предложи по-неформална и не толкова скъпа процедура. Това обаче предполага искрено желание за сътрудничество и на двете страни в спора. Тези извънсъдебни мерки могат да дадат възможност за постигане на справедливо решение, като същевременно спомогат да не се повишава натрупването на висящи съдебни дела.

⁽¹⁰⁾ ОВ С 324, 30.12.2006 г. ЕИСК отбеляза своята подкрепа за тази инициатива на Комисията и потвърди необходимостта от колективни действия, доколкото: „[те] отговарят съвсем точно на някои важни цели: 1) ефективно обезщетение за вредите, улесняващо иски за обезщетение от организациите от илето на оцетените потребители, което допринася за реален достъп до правосъдие; 2) превенция и възпиране на антиконкурентното поведение предвид по-голямото социално въздействие на този вид искиове“.

⁽¹¹⁾ ОВ С 228, 22.9.2009, стр. 40.

4.6. Все пак ЕИСК подчертава колко е важно да се изградят подходящи механизми при зачитане на културните и правни традиции на европейските държави.

4.7. Освен това ЕИСК счита, че подобен правен инструмент на ЕС трябва да се използва предимно когато става въпрос за колективни права в случаи на нарушение на законодателството за защита на потребителите и правилата за конкуренция.

5. Специфични бележки във връзка със Зелената книга

5.1. Колективна съдебна защита

5.1.1. ЕИСК признава, че следва да бъде въведен европейски механизъм за колективна съдебна защита в съответствие с предложението във вариант 4 на Зелената книга, за да се въздава правосъдие в интерес на потребителите и предприятията. Въвеждането на подобен механизъм ще позволи осигуряването на достъп до правосъдие за всички потребители независимо от тяхната националност, финансовото им състояние и размера на понесените от тях индивидуални вреди. Освен това подобен механизъм ще бъде насочен към проблема, признат от Съвета на министрите на ОИСР в Препоръката относно разрешаването на потребителски спорове и правната защита⁽¹²⁾, че повечето налични рамки за разрешаване на потребителски спорове и правна защита в отделните държави-членки са били разработени за справяне с вътрешни казуси и не винаги могат да осигурят достатъчно добро решение за потребители от друга държава-членка.

5.1.2. ЕИСК обаче признава също така, че установяването на хармонизирана колективна съдебна процедура може да срещне трудности и да има недостатъци, произтичащи от присъщите за нея сложност, разходи, продължителност и други предизвикателства. Свеждането до минимум на значителния риск от злоупотреба в резултат на съдебен спор е едно от тези предизвикателства, както и начинът на финансиране на подобни иски. Следва да се реши и въпросът дали присъединяването към процедурата да е изрично („opt-in“) или да съществува клауза за отказ от участие („opt-out“). И двете възможности имат своите недостатъци, както вече беше посочено от ЕИСК⁽¹³⁾.

5.2. Характерни черти на европейския колективен иск

5.2.1. Както признава Комисията в своята Зелена книга, понастоящем едва тринайсет държави-членки имат въведени механизми за колективна съдебна защита. Освен това са установени три различни вида механизми, които могат да бъдат класифицирани като „колективна“ съдебна защита в онези държави-членки, които към момента имат въведена подобна система.

5.2.2. „Колективната правна защита“ действително е широко понятие, което се съсредоточава върху резултата, а не върху точно определен (или някакъв) механизъм. То включва всеки механизъм, който може да доведе до прекратяване или предотвратяване на неспазване

и/или осъществяване на правна защита в най-широк смисъл, независимо дали включва отстраняване на нередностите или обезщетение. Като се има предвид големият брой възможни процедури, които са се появили или се появяват в редица държави-членки на ЕС, и фактът, че повечето от тях са новаторски и експериментални, едва ли е възможно да се определи модел, който да бъде за предпочитане пред друг.

5.2.3. Предвид различията в правните системи, както и различните разгледани подходи и предложения, направени в предходни становища по този въпрос⁽¹⁴⁾, ЕИСК се обявява в подкрепа на:

— директива на ЕС, която да гарантира базово ниво на хармонизация и същевременно да оставя достатъчно свобода на действие за онези страни, които до този момент нямат въведена система за колективна съдебна защита. Освен това подобна директива би била продължение на директивата относно исковете за преустановяване на нарушения;

— предпазни мерки, за да се гарантира, че колективните иски няма да бъдат под формата на колективни иски от типа „class actions“, използвани в САЩ. Всички приети правни мерки на ЕС следва да отразяват европейските културни и правни традиции, да имат за своя единствена цел обезщетяването и да установяват справедлив баланс между страните, като по този начин създават система, защитаваща интересите на обществото като цяло. Комитетът подкрепя изцяло предложението на Комисията, че каквато и мярка за въвеждане на механизъм за колективна съдебна защита във всички държави-членки да бъде приета, „следва да се избегне включването на елементи, за които се предполага, че насърчават културата на постоянно водене на дела, каквато се счита, че съществува в някои неевропейски държави, например обезщетения с наказателен характер, адвокатски хонорари според присъденото обезщетение и т.н.“;

— една смесена система за групови иски, която съчетава предимствата на двете системи „opt-in“ и „opt-out“ в зависимост от характера на разглежданите интереси, решителността или нерешителността на членовете на групата и размера на индивидуалните вреди; при „opt-in“ заинтересованите страни следва да обединят индивидуалните си иски за понесени вреди в един общ иск; при „opt-out“ исковете следва да се предлагат от представителни и квалифицирани органи;

— даване на право на физическите лица да се присъединяват изрично, за да заведат съдебно производство, а не автоматично да се считат за страна по иска, освен ако не са поискали изрично да бъдат изключени. ЕИСК се позовава на предимствата и недостатъците на тези механизми, описани в становището от 13 февруари 2008 г.⁽¹⁵⁾. Този вариант следва да бъде предпочитан, за да се смекчи въздействието на подобен колективен иск, по-специално в онези държави-членки, които до този момент не са въвели подобна процедура;

⁽¹²⁾ REC (2007) 74 от 12 юли 2007 г.

⁽¹³⁾ ОВ С 162, 25.6.2008 г.

⁽¹⁴⁾ ОВ С 162, 25.6.2008 г., стр. 31 и ОВ С 228, 22.9.2009 г., стр. 40

⁽¹⁵⁾ ОВ С 162, 25.6.2008 г., стр. 1.

- твърдението на Комисията, че всеки механизъм на ЕС трябва да не допуска неоснователни иски и че съдията може да играе важна роля при определянето на това дали даден колективен иск е неоснователен или допустим. Действително ЕИСК припомня препоръките си от предишни становища относно важната роля на съдията. На съдиите трябва да се предоставят правомощия, които да им позволяват да отхвърлят неоснователни иски на ранен етап в съдебното производство. Съдилищата ще провеждат проучвания дали искът на ищеца е основателен и доколко е подходящ за колективно разрешаване. По-специално съдията трябва да гарантира, че е установена самоличността на групата въз основа на определен брой идентични казуси и че предявените иски за вреди имат общ произход, тъй като са резултат на неизпълнение или неточно изпълнение на договорните задължения на един и същ търговец;
- присъждането на пълно обезщетение на потърпевшите за реалната стойност на претърпените вреди, което да покрива не само действителната загуба или материални или морални щети, но и пропуснати ползи, както и да включва правото за получаване на лихва. Всъщност, макар че изпълнението на съдебните решения от страна на държавните органи е фокусирано върху спазването и възпиращия ефект, целта на исковете за обезщетение трябва да бъде предоставянето на пълно обезщетение за понесените вреди. Следователно това пълно обезщетение трябва да включва и действителните загуби, пропуснати ползи и лихви;
- гарантирането на устойчивостта на подобен колективен съдебен механизъм по отношение на достатъчно финансиране;
- система, която да дава възможност за обжалване.

5.2.4. Всички други аспекти на този правен механизъм трябва да бъдат оставени на самите държави-членки, в съответствие с принципа на субсидиарност. Действително, всеки колективен иск, въведен на равнище ЕС, следва във всички случаи да зачита принципите на субсидиарност и пропорционалност; той никога не бива да излиза извън необходимото за постигане на целите, посочени в Договора, доколкото подобни цели не могат да бъдат постигнати от държавите-членки и затова е по-добре да се реализират чрез действия на равнище Общност. Има различни национални, правни и конституционни изисквания, които могат да затруднят или да породят противопоставяне на хармонизирането на законодателството, сред които следва да се подчертае чл. 5 от Договора за ЕО.

5.3. Предпазни мерки за правна защита на потребителите с други налични средства

5.3.1. ЕИСК вече призна, че: „въвеждането на колективно съдебно производство на общностно ниво по никакъв начин не изключва прибегването до системи за извънсъдебно решаване на потребителски конфликти. Тези системи са получили безрезервната подкрепа на ЕИСК. Техният потенциал трябва да бъде задълбочено проучен и доразвит още повече ⁽¹⁶⁾“, както се предлага във

⁽¹⁶⁾ ОВ С 162, 25.6.2008 г., стр. 1.

Вариант 3 на Зелената книга на Комисията. Действително предложенията от Комисията мерки във Вариант 3 могат да допълнят, но не и да заместят приемането на гореописания правен инструмент на ЕС.

5.3.2. Беше поставено значително ударение върху извънсъдебните механизми за разрешаване на спорове. ГД „Здравеопазване и защита на потребителите“ поръча проучване на механизмите за извънсъдебно разрешаване на спорове при потребителски спорове. Неотдавна бяха одобрени и директиви относно механизмите за иски с малък материален интерес ⁽¹⁷⁾, медиацията ⁽¹⁸⁾ и разширяването на мрежата EJ-NET ⁽¹⁹⁾. Действително европейското законодателство, свързано с прилагането на защитата на потребителите, трябваше да даде възможност както за публични, така и за частни системи. През 2004 г. настъпи промяна в политиката, която може да има важни последици, с изискването всички държави-членки да имат централен публичен орган за координиране на трансграничното прилагане на законодателството за защита на потребителите ⁽²⁰⁾.

5.3.3. Вътрешни процедури за разглеждане на жалби

Комитетът вярва, че ефикасното разглеждане на жалбите от страна на търговците може да бъде решаваща стъпка към повишаване на доверието на потребителите във вътрешния пазар. ЕИСК счита, че е от първостепенно значение Комисията да насърча необходимите инициативи, със задължителното участие на гражданското общество и по-специално на представителните организации на бизнеса, за да се гарантира последователна правна рамка, която регулира разработването от страна на търговците на подобни вътрешни системи за разглеждане на жалби, чиято основна цел е ефикасното разглеждане на потребителските жалби.

5.3.4. Публичен надзор

ЕИСК изразява съгласие с предложението на Комисията да се разширят и подобрят правомощията на компетентните правоприваждателни органи, включително и на националните омбудсмени, в рамките на Регламента за сътрудничество в областта на защитата на потребителите. Той обаче горещо препоръчва подробният ред и условия на подобен механизъм да бъдат разгледани в директива, за да се осигури минимално ниво на хармонизация във всички държави-членки на ЕС. Всяко подобно предложение следва да ограничава наличните средства за защита до обезщетения за загуби и пропуснати ползи и да включва силна процесуална защита за лицата, които са обект на изпълнително производство. ЕИСК счита, че подходът за прилагане на публичен надзор може да бъде доразвит в оперативна съвместима работна мрежа, обхващаща всички държави-членки, и може да се окаже много резултатен способ за откриване на оператори, които могат да нарушават правата на потребителите, на територията на целия ЕС. Подходящи кампании за връзки с обществеността с цел повишаване на осведомеността на потребителите и разпространяване на информация могат действително да насърчат потребителите да сигнализират за нарушенията на техните права.

⁽¹⁷⁾ Регламент (ЕО) № 861/2007, ОВ L 199, 31.7.2007 г., стр. 1.

⁽¹⁸⁾ Директива 2008/52/ЕО, ОВ L 136, 24.5.2008 г., стр. 3.

⁽¹⁹⁾ COM(2008) 380 окончателен – Становище CESE: ОВ С 175, 28.7.2009 г., стр. 84.

⁽²⁰⁾ Регламент (ЕО) № 2006/2004 ОВ L 364, 9.12.2004 г., стр. 1.

5.3.5. Механизми за алтернативно разрешаване на спорове

Комисията признава, че съществуващите системи за алтернативно разрешаване на потребителски спорове силно се различават както в национален план, така и между отделните държави-членки, и дори в юрисдикции, в които съществуват подобни механизми, се наблюдават съществени пропуски както по отношение на различните сектори, така и на териториалното покритие. Освен това повечето системи за алтернативно разрешаване на спорове в ЕС се занимават предимно с индивидуални искиове. Що се отнася до съществуващите инструменти на ЕС ⁽²¹⁾, възложеният от Европейската комисия доклад „Анализ и оценка на алтернативни

средства за правна защита на потребителите, освен правната защита чрез обикновено съдебно производство“, разкрива, че принципите на независимост и безпристрастност на третите страни, участващи в системи за медиация/арбитраж, споменати в посочените инструменти, не се спазват дори в рамките на базата данни ЕЕС-Net. В тази връзка ЕИСК е на мнение, че съществуващите препоръки относно системите за алтернативно разрешаване на спорове трябва да се превърнат в обвързващи законодателни инструменти. Разширяването на достъпа на потребители до АРС и процедури за искиове с малък материален интерес може да доведе до бързо, справедливо, ефективно и свързано с относително ниски разходи разрешаване на въпроси, свързани със защитата на потребителите.

Брюксел, 5 ноември 2009 г.

Председател
на Европейския икономически и социален комитет
Mario SEPI

⁽²¹⁾ Препоръка 1998/257 и Препоръка 2001/310.