

Stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru k zelené knize o kolektivním odškodnění spotřebitelů

(KOM(2008) 794 v konečném znění)

(2010/C 128/18)

Zpravodaj: **pan CALLEJA**

Dne 27. listopadu 2008 se Komise, v souladu s článkem 262 Smlouvy o založení Evropského společenství, rozhodla konzultovat Evropský hospodářský a sociální výbor ve věci

zelené knihy o kolektivním odškodnění spotřebitelů

KOM(2008) 794 v konečném znění.

Specializovaná sekce Jednotný trh, výroba a spotřeba, kterou Výbor pověřil přípravou podkladů na toto téma, přijala stanovisko dne 9. září 2009.

Na 457. plenárním zasedání, které se konalo ve dnech 4. a 5. listopadu 2009 (jednání dne 5. listopadu), přijal Evropský hospodářský a sociální výbor následující stanovisko 123 hlasy pro, 4 hlasy byly proti a 13 členů se zdrželo hlasování.

1. Shrnutí doporučení

1.1 V zásadě je právo na účinnou právní ochranu základním právem, které by spotřebitelé měli mít při kolektivním odškodnění. Je však třeba pečlivě dodržovat omezení stanovená Smlouvou a právní rozdíly v procesním a ústavním právu jednotlivých států.

1.2 Legislativní opatření EU týkající se kolektivního odškodnění by zvýšila ochranu spotřebitelů zvláště během přeshraničních transakcí.

1.3 Do systému je nutno zabudovat dostatečné záruky proti zbytečným stížnostem a zneužívání, které vycházejí z finančních pobídek a touhy po zisku od jiných subjektů než spotřebitelů.

1.4 Platí obecná zásada, že každé opatření přijaté EU musí poskytovat odpovídající záruky proti zavedení určitých prvků, které se v jiných právních systémech ukázaly jako lehce zneužitelné. Každý zavedený systém kolektivního odškodnění by měl zejména propůjčit soudcům pravomoc k tomu, aby předem přezkoumali nárok na předložení kolektivní žaloby a aby zastavili jakékoli zneužívání a přesvědčili se o oprávněnosti vznášených nároků.

1.5 Přijetí mechanismu soudního kolektivního odškodnění nebrání využití systémů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

1.6 EHSV doporučuje Komisi, aby přijala další opatření, která by poskytla podnikům podporu s cílem rozpracovat interní systémy pro vyřizování stížností a rozvinout dále existující systémy alternativního řešení sporů a dohled veřejnosti. Spotřebitelé mohou použít tyto alternativní prostředky před tím, než přistoupí k soudnímu řešení.

1.7 EHSV připomíná Komisi, že otázka kolektivního soudního odškodnění se diskutuje od roku 1985 a že je čas, aby byla přijata rozhodnutí a bez dalších odkladů byly zavedeny systémy ke spokojenosti spotřebitelů.

2. Úvod

2.1 Cílem strategie spotřebitelské politiky ⁽¹⁾, kterou přijala Komise, je podpořit vnitřní maloobchodní trh tím, že chce zajistit, aby spotřebitelé a maloobchodníci měli do roku 2013 k přeshraničnímu nakupování stejnou důvěru jako k nakupování ve vlastní zemi. Komise ve své strategii zdůraznila význam efektivních mechanismů odškodnění spotřebitelů a oznámila svůj záměr zabývat se opatřeními v oblasti kolektivního odškodnění spotřebitelů.

2.2 Evropský parlament, Rada a Evropský hospodářský a sociální výbor uvítaly záměr Komise, jehož cílem je zlepšit odškodnění

⁽¹⁾ KOM(2007) 99 v konečném znění.

spotřebitelů a zejména zvážit opatření v oblasti kolektivního odškodnění spotřebitelů⁽²⁾. OECD v doporučení o urovnávání spotřebitelských sporů a odškodnění⁽³⁾ dokonce vyzvala své členské státy k tomu, aby spotřebitelům umožnily přístup k různým prostředkům odškodnění, včetně mechanismu kolektivního odškodnění.

2.3 Zelená kniha o kolektivním odškodnění spotřebitelů, kterou Komise vydala v listopadu 2008⁽⁴⁾ nyní hledá cesty, jakým způsobem by se mohlo usnadnit odškodnění v situacích, kdy byl poškozen velký počet spotřebitelů postupem jediného hospodářského subjektu, což je porušením právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele. V zelené knize jsou předloženy čtyři možnosti.

2.4 Evropská komise zorganizovala 29. května 2009 také veřejné slyšení, kde se diskutovalo o zelené knize, a následně vypracovala dokument, který byl předložen k veřejnému připomínkovému řízení a ve kterém byla připojena další pátá možnost ke čtyřem možnostem pro kolektivní odškodnění, uvedeným v zelené knize. Tento poslední návrh Komise nemůže EHSV již zohlednit z důvodu pokročilého stádia jednání. Zvláště proto, že ještě musí být provedena posouzení dopadů. A to proto, že i v tomto raném stádiu EHSV již předpokládá, že provádění páté možnosti bude prováděno značnými těžkostmi.

2.5 Není možno popřít, že dostupnost mechanismů odškodnění spotřebitelů v případech porušování práv spotřebitelů ze strany hospodářských subjektů zvyšuje zejména důvěru spotřebitelů v trhy a zlepšuje jejich fungování. Tohoto cíle však lze dosáhnout pouze v případě, že budou mít spotřebitelé jistotu, že v případě problému budou jejich práva vymáhána a že obdrží odpovídající odškodnění.

2.6 Aby byla zajištěna spravedlnost pro všechny zainteresované strany musí být vytvořena spravedlivá rovnováha všech zúčastněných zájmů.

(2) Evropský parlament Komisi ve svých usneseních ke strategii spotřebitelské politiky požádal, aby po pečlivém zvážení otázky odškodnění pro spotřebitele v členských státech „... případně předložila koherentní řešení na evropské úrovni, které bude umožňovat všem spotřebitelům přístup k mechanismům kolektivního odškodnění určeným k urovnávání přeshraničních stížností“ (A6-0155/2008); Rada Komise vyzvala, že je nutné „... pečlivě zvažovat nástroje kolektivního domáhání se práv a předkládat výsledky pokračujících relevantních studií s ohledem na možné návrhy nebo opatření“, Úř. věst. C 166, 20.7.2007, s. 1. Žádost Evropského parlamentu byla zopakována v usnesení k zelené knize o maloobchodních finančních službách (A6-0187/2008). Rovněž vyšetřovací výbor EP „Equitable Life“ požádal Komisi „... aby se dále zabývala možností zavedení právního rámce, který by pro evropské přeshraniční kolektivní žaloby stanovil jednotné požadavky na občanské řízení ...“ (A6-0203/2007). EHSV ve svém stanovisku z vlastní iniciativy (Úř. věst. C 162, 25.6.2008, s. 1) předložil návrhy týkající se právní úpravy mechanismů kolektivního odškodnění.

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

(4) KOM(2008) 794 v konečném znění.

3. Shrnutí zelené knihy

3.1 Účelem této zelené knihy je zhodnotit stávající situaci na poli mechanismů odškodnění, zejména v případech, kdy stejné protiprávní jednání může mít dopad na mnoho spotřebitelů, a navrhnout možná řešení, jak odstranit rozdíly, které v daných případech efektivnímu odškodnění brání⁽⁵⁾. Komise považovala za nutné nerozlišovat mezi přeshraničními mechanismy řešení hromadných nároků a čistě národními mechanismy. Další otázkou, kterou se zelená kniha snaží řešit, je, zda by určité nástroje mohly platit pouze pro přeshraniční nebo také pro vnitrostátní případy.

3.2 Zelená kniha se zaměřuje na řešení případů hromadných nároků a jejím cílem je zajistit účinné prostředky kolektivního odškodnění občanům v celé EU poškozeným postupem jediného hospodářského subjektu nezávisle na místě události. Stanovuje také současné hlavní překážky pro to, aby spotřebitel obdržel účinné odškodnění a prvky, které přispívají k efektivitě a účinnosti mechanismu kolektivního odškodnění.

3.3 Komise prohlašuje, že existující evropské nástroje⁽⁶⁾ nejsou dostatečné a navrhuje čtyři možnosti, které se snaží řešit aktuální otázky a poskytnout spotřebitelům odpovídající a účinné prostředky odškodnění, především prostřednictvím nástroje kolektivního odškodnění:

- řešení 1 – opírá se o stávající opatření na úrovni jednotlivých států a na úrovni ES za účelem zajištění odpovídajícího odškodnění spotřebitelů;
- řešení 2 – rozvoj spolupráce mezi členskými státy ve snaze zajistit, aby mohli spotřebitelé v celé EU využívat mechanismy kolektivního odškodnění, jež jsou v různých členských státech k dispozici;
- řešení 3 – kombinace závazných či nezávazných nástrojů politiky, které by společně mohly podpořit odškodnění spotřebitelů tím, že budou řešit hlavní překážky;

(5) KOM(2008) 794 v konečném znění, s. 3.

(6) Doporučení Komise 98/257/ES o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů (Úř. věst. L 115, 17.4.1998, s. 31) a doporučení Komise 2001/310/ES o zásadách pro mimosoudní orgány při řešení spotřebitelských sporů dohodou (Úř. věst. L 109, 19.4.2001, s. 56); Směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/27/ES ze dne 19. května 1998 o žalobách na zdržení se jednání v oblasti ochrany zájmů spotřebitelů (Úř. věst. L 166, 11.6.1998, s. 51); Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 ze dne 27. října 2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele (Úř. věst. L 364, 9.12.2004, s. 1).

— řešení 4 – postupy soudního kolektivního odškodnění sestávající ze závazných či nezávazných opatření EU.

4. Obecné připomínky

4.1 Již mnoho let zastává EHSV názor, že je třeba na úrovni Společenství definovat skupinovou žalobu, jejímž záměrem je získání účelné nápravy škod v případě narušení kolektivních práv.

4.2 Od roku 1992 upozorňuje EHSV ve dvou stanoviscích z vlastní iniciativy Komisi na nutnost nalezení možností podání žalob v oblasti právní úpravy přeshraničních sporů a na uznání pravomoci zastoupení organizací spotřebitelů v národních i přeshraničních sporech (7). Obdobně EHSV ve svém stanovisku jednomyslně přijatém na plenárním zasedání 1. června 1994 výslovně vyzval Komisi k zavedení jednotné procedury v oblasti kolektivních žalob a žalob ve společném zastoupení, nejen s cílem zamezit nečestným praktikám, ale i usnadnit postupy u žalob o náhradu škody (8). Tímto tématem se EHSV postupně zabýval v několika svých stanoviscích (9). Ve svém stanovisku ze

(7) Úř. věst. C 339, 31.12.1991, s. 16, odst. 5.4.2. a Úř. věst. C 19, 25.1.1993, s. 22) (viz odst. 4.12 a část 4 zajímavé studie uvedené v příloze, kterou zpracovali společně Eric Balate, Pierre Dejemeppe a Monique Goyens a která byla HSV zveřejněna na str. 103 a násl.).

(8) Úř. věst. C 295, 22.10.1994, s. 1.

(9) Nejvýznamnější z těchto stanovisek byla tato: stanovisko z vlastní iniciativy Jednotný trh a ochrana spotřebitelů – příležitosti a výzvy (Úř. věst. C 39, 12.2.1996, s. 55), ve kterém se konstatovalo, že k tomu datu nenavázala žádná činnost na doporučení a návrhy předložené Výborem v jeho předchozím stanovisku k zelené knize; stanovisko ke zprávě Komise Evropskému parlamentu a Radě – jednotný trh v roce 1994 (KOM(1995) 238 v konečném znění), které upozorňovalo na zpoždění v účinném provádění vnitřního trhu a zabývalo se legislativou v oblasti spotřeby, zvláště pro přeshraniční vztahy (Úř. věst. C 39, 12.2.1996, s. 70); stanovisko ke sdělení Komise Priority spotřebitelské politiky (1996–1998), ve kterém Výbor přes ocenění návrhu směrnice o žalobách na zanechání jednání a akčního plánu představeného Komisí pro přístup spotřebitelů ke spravedlnosti prohlásil, že se zájmem sleduje vývoj v této oblasti a konstatoval, že jednotný trh v tomto směru není zdaleka dokončen a že uvědomělé dodržování práv spotřebitelů je základní podmínkou pro získání jejich důvěry (Úř. věst. C 295, 7.10.1996, s. 64). Stejná úvaha se objevuje také ve stanovisku Výboru ke sdělení Komise Evropskému parlamentu a Radě Dopad a účinnost jednotného trhu, (KOM(1996) 520 v konečném znění, 23. dubna 1997) (Úř. věst. C 206, 7.7.1997). Zde by se mělo odkázat na tato stanoviska EHSV: stanovisko z vlastní iniciativy ke spotřebitelské politice po rozšíření EU, odst. 11.6 (Úř. věst. C 221, 8.9.2005); stanovisko k akčnímu programu Společenství v oblasti zdraví a ochrany spotřebitele (2007–2013), odst. 3.2.2.2.1 (Úř. věst. C 88, 11.4.2006); stanovisko k právnímu rámci pro spotřebitelskou politiku (Úř. věst. C 185, 8.8.2006).

dne 26. října 2006 (10) EHSV jasně podpořil zájem, který vyjádřila Komise ve své zelené knize o náhradu škody způsobené porušením antimonopolních pravidel ES, a podtrhl význam účinných prostředků nápravy pro osoby poškozené porušováním antimonopolních pravidel ve svém stanovisku z 25. března 2009 (11).

4.3 Jelikož EU stanovuje harmonizovaná hmotná práva pro spotřebitele, souhlasí EHSV s tím, že by měla také zajistit, aby spotřebitelé měli k dispozici odpovídající procesní postupy k prosazení těchto práv. Spotřebitelům by tedy měla být dána možnost soudního řízení o kolektivním odškodnění, má-li být spravedlnosti učiněno zadost, jako je tomu v jiných případech týkajících se obchodních transakcí. Jak již EHSV konstatoval v předchozích stanoviscích, odškodnění spotřebitelů je základním právem, které by mělo poskytovat soudní ochranu kolektivních i stejnorodých individuálních zájmů. Žaloby EU jsou zapotřebí, neboť kolektivní a stejnorodá individuální práva stále postrádají soudní nástroj, který by je učinil efektivními a vymahatelnými. Mechanismy kolektivního odškodnění jsou nutné k tomu, aby spotřebitelům poskytl realistickou a efektivní možnost získat náhradu v případě škod odlišné, početné a podobné povahy.

4.4 Zvyšování konkurenceschopnosti je navíc primární politikou Evropské unie. Na straně ochrany spotřebitele vytvořila Evropská unie celý korpus předpisů v oblasti hmotného práva. Musí nyní zajistit uplatňování těchto předpisů, aby bylo možné ekonomický motor roztočit prostřednictvím přeshraničního obchodu založeného na důvěře, že jakékoli neshody budou vyřešeny rychle, levně a za stejných pravidel a dle podobných pravidel a postupů kdekoli na jednotném trhu. Spotřebitelé mohou být větší měrou vystaveni nekalým obchodním praktikám, a proto jsou potřebné postupy, které jim dokáží zabránit a zastavit je. Prosazování, prevence, náprava a náhrada jsou všechno velmi důležité aspekty. Výše náhrad pro jednotlivce jsou sice nízké, ale mohou celkově narůstat do velkých částek.

4.5 EHSV je toho názoru, že soudní odškodnění se musí zpřístupnit a uvést v platnost. Avšak mimosoudní vyrovnání může být doplňkem soudního řízení a může poskytnout méně formální a méně nákladný postup. To však vyžaduje, aby obě zúčastněné strany byly skutečně ochotné spolupracovat. Tato mimosoudní opatření by mohla umožnit dosažení spravedlivého řešení a zároveň zabránit nárůstu nevyřešených případů u soudů.

(10) Úř. věst. C 324, 30.12.2006, EHSV vyslovil podporu této iniciativě Komise a potvrdil potřebu skupinových žalob o náhradu škod, vzhledem k tomu, že „slouží jako dokonalý příklad některých hlavních cílů: i) účinná náhrada za škodu, usnadněné podání žalob o náhradu škody ze strany organizací jménem poškozených spotřebitelů a tím větší možnost získání skutečného přístupu ke spravedlnosti; ii) předcházení a zabraňování chování, které porušuje antimonopolní pravidla, vzhledem k většímu sociálnímu dopadu tohoto typu žalob.“

(11) Úř. věst. C 228, 22.9.2009, s. 40.

4.6 EHSV nicméně podtrhuje význam zavedení vhodných mechanismů při zachování kulturních a právních tradic evropských států.

4.7 EHSV je dále toho názoru, že takový soudní nástroj EU by měl být používán především pro kolektivní právo v případech, kdy dojde k porušení spotřebitelských práv a pravidel hospodářské soutěže.

5. Konkrétní připomínky k zelené knize

5.1 Soudní kolektivní odškodnění

5.1.1 EHSV uznává, že by v souladu s tím, co je navrhováno v rámci řešení 4 v zelené knize, měl být zaveden mechanismus evropského soudního kolektivního odškodnění, pokud má být zaručena spravedlnost jak pro spotřebitele, tak pro podniky. Vytvořením takového mechanismu by byl umožněn přístup ke spravedlnosti všem spotřebitelům bez ohledu na jejich státní příslušnost a finanční situaci a rozsah individuálních škod, jež utrpěli. Navíc by tento mechanismus řešil problém spočívající v tom, že většina stávajících rámců na řešení spotřebitelských sporů a náhrady škod v jednotlivých členských státech byla vyvinuta k řešení domácích případů a není vždy dostačující k poskytnutí nápravy spotřebitelům z jiných členských zemí, což ostatně uznala i rada ministrů OECD ve svém doporučení o urovnávání spotřebitelských sporů a náhradě škod⁽¹²⁾.

5.1.2 EHSV dále uznává, že identifikace harmonizovaného kolektivního soudního postupu může mít však své vlastní těžkosti a nevýhody z důvodu komplexnosti, nákladů, trvání a jiných problémů. Jedním z takových problémů je minimalizace značného rizika zneužití plynoucího ze soudního řízení stejně jako způsob financování těchto akcí. Také je nutno rozhodnout, zda se použije postup opt-in nebo opt-out. Obě tyto možnosti mají své nevýhody, jak již EHSV konstatoval⁽¹³⁾.

5.2 Charakteristické znaky evropské skupinové žaloby

5.2.1 Jak Evropská komise uznává ve své zelené knize, v současnosti fungují mechanismy soudního kolektivního odškodnění pouze ve třinácti členských státech. V těch členských státech, v nichž je v současnosti takový systém zaveden, lze navíc identifikovat tři různé druhy mechanismů, jež mohou být klasifikovány jako „kolektivní“ soudní náhrada škod.

5.2.2 „Kolektivní odškodnění“ je samozřejmě širokým pojmem, který se zaměřuje spíše na výsledek než na daný či jednotlivý mechanismus. Zahrnuje jakýkoli mechanismus, pomocí něhož by

bylo možné dosáhnout zastavení či prevence nesouladu (s předpisy) a/nebo poskytnutí náhrady v tom nejširším slova smyslu, at již prostřednictvím nápravy nebo kompenzace. Vzhledem k tomu, že došlo či dochází ke vzniku možných procedur v rámci řady členských států EU a že většina z nich má inovační či experimentální charakter, je stěžejní možné nějaký model upřednostnit.

5.2.3 Vzhledem k odchylnostem právních systémů a s přihlédnutím k různým zkoumáním a návrhům obsaženým v předchozích stanoviscích k tomuto tématu⁽¹⁴⁾ se Výbor vyslovuje pro:

- směrnici EU zajišťující základní harmonizaci a zároveň poskytující dostatečně volný prostor těm zemím, které dosud nemají zavedeny systémy kolektivního soudního odškodnění. Tato směrnice by navíc navazovala na směrnici o žalobách na zdržení se jednání;
- záruky, aby skupinové žaloby neměly formu skupinové žaloby („class action“), která se používá v USA. Každé přijaté právní opatření EU by mělo reflektovat evropské kulturní a právní tradice, ctít kompenzaci coby jediný cíl a zavádět spravedlivou rovnováhu mezi stranami, a tím vést k systému, který bude chránit zájmy společnosti jako celku. Výbor plně podporuje návrh Komise spočívající v tom, že jakékoliv opatření zajišťující založení soudního mechanismu pro kolektivní odškodnění ve všech členských státech, by se „mělo vyvarovat takových prvků, jež by mohly podpořit kulturu sporů, která údajně existuje v některých neevropských zemích a k níž patří náhrady škody plnicí represivní funkci a poplatky v závislosti na úspěchu“;
- smíšený systém kolektivních žalob, jenž by sloučil výhody obou systémů – systému opt-in a systému opt-out – v závislosti na povaze zájmů, vyhraněnosti či nevyhraněnosti členů skupiny a výši individuální újmy; v případě systému opt-in přísluší účastníkům řízení spojit své individuální nároky za škody do jedné žaloby; v případě systému opt-out budou muset být žaloby podány prostřednictvím kompetentních zastupitelských subjektů;
- to, aby bylo jednotlivcům dáno právo zvolit si, budou-li se účastnit hromadného soudního řízení, než aby byli automaticky pokládáni za účastníky takového řízení, pokud z něj sami nevystoupí. EHSV se k výhodám a nevýhodám těchto mechanismů vyslovil ve svém stanovisku ze 13. února 2008⁽¹⁵⁾. Toto řešení by se mělo upřednostňovat z důvodu zmírnění dopadu takové kolektivní žaloby především v těch členských státech, v nichž podobná procedura není dosud zavedena;

⁽¹²⁾ KOM(2007) 74 z 12. července 2007.

⁽¹³⁾ Úř. věst. C 162, 25.6.2008.

⁽¹⁴⁾ Úř. věst. C 162, 25.6.2008, s. 31 a Úř. věst. C 228, 22.9.2009, s. 40.

⁽¹⁵⁾ Úř. věst. C 162, 25.6.2008, s. 1.

- názor Komise, že každý mechanismus EU by měl bránit neoprávněným nárokům a že soudce může hrát významnou úlohu při stanovení neoprávněnosti či přípustnosti skupinového nároku. EHSV ovšem připomíná svá doporučení z předchozích stanovisek ohledně důležité role soudce. Je nutno propůjčit soudci pravomoc, která by mu umožnila zastavit soudní řízení v raném stádiu v případě neoprávněných nároků. Soudy budou provádět průzkum věcnosti nároku žalující strany a jeho přípustnosti pro kolektivní řešení. Soudce musí zejména zajistit, aby byla stanovena identita takové skupiny, a to na základě jistého počtu identických případů, a aby nárokované odškodnění mělo společný základ v tom, že bude vycházet z neplnění či nesprávného plnění smluvních povinností ze strany jediného obchodníka;
- mělo by být zaručeno, že poškození obdrží skutečnou hodnotu škody, kterou utrpěli, která pokryje nejen skutečnou ztrátu nebo materiální a morální újmu, ale také ušlý zisk a zahrne také nárok na úroky. Zatímco veřejné vymáhání se zaměřuje na dodržování předpisů a odstrašování, cílem odškodnění musí být poskytnutí plné náhrady utrpěné škody. Tato plná náhrada musí tedy zahrnovat skutečnou ztrátu, ušlý zisk a ušlý úrok;
- tomuto skupinovému soudnímu mechanismu musí být zaručena udržitelnost co do dostatečného financování;
- systém by se také měl postarat o systém odvolání.

5.2.4 Všechny ostatní aspekty tohoto soudního mechanismu by se měly ponechat členským státům v souladu se zásadou subsidiarity. Každé skupinové opatření zaváděné na úrovni EU by v každém případě mělo respektovat zásady subsidiarity a proportionality: nemělo by nikdy zacházet dále, než je nutné k dosažení záměrů Smlouvy v tom smyslu, že tyto záměry nemohou v dostatečné míře uskutečnit členské státy, a jsou tedy snáze uskutečnitelné na úrovni Společenství. Existují různé vnitrostátní, právní a ústavní požadavky, které mohou být překážkou nebo vyvolat odpor k harmonizaci legislativy, v neposlední řadě je to článek 5 Smlouvy o ES.

5.3 Zaručení odškodnění spotřebitelů ostatními existujícími prostředky

5.3.1 EHSV již uznal, že přijetí mechanismu soudního kolektivního odškodnění na úrovni Společenství by žádném případě nemělo být újmu pro systémy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Tyto systémy mají bezvýhradnou podporu Evropského hospodářského a sociálního výboru. Možnosti jejich využití je třeba ještě prohloubit a rozvinout⁽¹⁶⁾, jak je uvedeno

⁽¹⁶⁾ Úř. věst. C 162, 25.6.2008, s. 1.

v rámci řešení 3 v zelené knize Komise. Opatření navrhovaná Komisí v rámci řešení 3 jsou opravdu doplňková a nenahrazují přijetí soudního nástroje EU, tak jak byl definován výše.

5.3.2 Značný důraz je kladen na mimosoudní mechanismy řešení sporů. GŘ SANCO zadalo studii o mechanismech alternativního řešení u spotřebitelských sporů. Nedávno schválené směrnice se zabývají řízením o drobných nárocích⁽¹⁷⁾, mediaci⁽¹⁸⁾ a rozšířením Evropské soudní sítě pro občanské a obchodní věci⁽¹⁹⁾. Evropské právní předpisy o vymáhání práva v oblasti ochrany spotřebitele musejí dosud umožňovat veřejné i privátní systémy. Posun politiky, který může mít závažné důsledky, se odehrál v roce 2004 v souvislosti s požadavkem, aby všechny členské státy měly ústřední veřejný orgán pro koordinaci přeshraničního vymáhání dodržování zákonů⁽²⁰⁾.

5.3.3 Interní postupy řešení stížností

Výbor je přesvědčen, že účinné řešení stížností hospodářskými subjekty může být rozhodujícím krokem ke zvýšení důvěry spotřebitelů ve vnitřní trh. EHSV považuje za nanejvýš významné, aby Komise podporovala potřebné iniciativy za nezbytně nutné účasti občanské společnosti a především zástupců podnikatelských organizací, aby se zavedl koherentní právní rámec, který bude upravovat vytváření těchto interních postupů řešení stížností hospodářskými subjekty, pro které je účinné vyřizování stížností spotřebitelů prioritní.

5.3.4 Dohled veřejnosti

EHSV souhlasí s návrhem Komise na rozšíření a zlepšení donucovacích pravomocí příslušných orgánů, mj. veřejných ochránců práv v jednotlivých zemích, na základě nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele. Naléhavě doporučuje, aby podrobnosti fungování takového mechanismu byly projednány ve směrnici, aby se zajistila minimální úroveň harmonizace ve všech členských státech. Každý takový návrh by měl omezovat dostupné prostředky nápravy na náhradu škody a zahrnovat intenzivní procesní ochranu subjektů podléhajících procesům výkonu rozhodnutí. EHSV počítá, že metoda dohledu veřejnosti by mohla být rozvinuta do interoperabilní pracovní sítě pokrývající všechny členské státy a mohla by se ukázat jako velmi účinný způsob zjištění obchodníků v EU, kteří pravděpodobně porušují práva spotřebitelů. Přiměřené propagační akce na zvyšování povědomí a šíření informací by mohly povzbudit spotřebitele, aby hlásili porušování svých práv.

⁽¹⁷⁾ Nařízení č. 861/2007 (Úř. věst. L 199, 31.7.2007, s. 1).

⁽¹⁸⁾ Směrnice 2008/52/ES (Úř. věst. L 136, 24.5.2008, s. 3).

⁽¹⁹⁾ KOM(2008) 380 v konečném znění – stanovisko EHSV: Úř. věst. C 175, 28.7.2009, s. 84.

⁽²⁰⁾ Nařízení č. 2006/2004 (Úř. věst. L 364, 9.12.2004, s. 1).

5.3.5 Mechanismy alternativního řešení sporů

Komise uznává, že existující systémy kolektivního alternativního řešení sporů pro spotřebitele se mezi jednotlivými členskými státy i v jejich rámci velmi liší a že dokonce i v jurisdikcích, ve kterých tyto mechanismy existují, jsou značné rozdíly jak v oblasti konkrétních odvětví, tak z geografického hlediska. Navíc systémy alternativního řešení sporů se v EU většinou zabývají řešením individuálních nároků. Co se týče stávajících nástrojů EU ⁽²¹⁾, zpráva s názvem *Analýza a vyhodnocení alternativních prostředků odškodnění spotřebitelů odlišného od odškodnění obyčejným soudním*

řízením zadaná Evropskou komisí, odhaluje, že zásady nezávislosti a nestrannosti třetích stran zapojených do systémů mediace/rozhodčího řízení stanovených v uvedených nástrojích nejsou dodržovány ani v databázi EEC-Net (Evropské síť spotřebitelských středisek). Proto je EHSV toho názoru, že stávající doporučení ohledně alternativních systémů řešení sporů by se měla přeměnit v závazné legislativní nástroje. Rozšíření přístupu spotřebitelů k alternativnímu řešení sporů a k řízení o drobných nárocích může vést k rychlému, spravedlivému, účinnému a relativně méně nákladnému řešení otázek ochrany spotřebitele.

V Bruselu dne 5. listopadu 2009

předseda
Evropského hospodářského a sociálního výboru
Mario SEPI

⁽²¹⁾ Doporučení 1998/257 a doporučení 2001/310.