

2011. október 25., kedd

I

(Állásfoglalások, ajánlások és vélemények)

ÁLLÁSFOGLALÁSOK

EURÓPAI PARLAMENT

Alternatív vitarendezés polgári, kereskedelmi és családi ügyekben

P7_TA(2011)0449

Az Európai Parlament 2011. október 25-i állásfoglalása a polgári, kereskedelmi és családi ügyekben folyó alternatív vitarendezésről (2011/2117(INI))

(2013/C 131 E/01)

Az Európai Parlament,

- tekintettel az Európai Unióról szóló szerződés 3. cikkének (2) bekezdésére, valamint az Európai Unió működéséről szóló szerződés 67. cikkére és 81. cikke (2) bekezdésének g) pontjára,
- tekintettel a Bizottság „Az alternatív vitarendezési eljárásnak a kereskedelmi ügyletekhez és gyakorlatokhoz kapcsolódó uniós jogviták megoldási eszközeként történő használatáról” című, 2011. január 18-i konzultációs dokumentumára és a „Beérkezett válaszok összefoglalása” című, 2011. áprilisi dokumentumra,
- tekintettel a Bizottság „Alternatív vitarendezés a pénzügyi szolgáltatások területén” című, 2008. december 11-i konzultációs dokumentumára és „Az alternatív vitarendezés a pénzügyi szolgáltatások területén című nyilvános konzultációra beérkezett válaszok összefoglalása” című, 2009. szeptember 14-i dokumentumra,
- tekintettel a polgári és kereskedelmi jog vitás ügyeinek más úton történő rendezéséről szóló, 2002. április 19-i zöld könyvre (COM(2002)0196),
- tekintettel a fogyasztói jogviták peren kívüli rendezéséért felelős szervekre alkalmazandó elvekről szóló, 1998. március 30-i bizottsági ajánlásra ⁽¹⁾, valamint a fogyasztói jogviták megegyezésen alapuló megoldásában részt vevő bírósági eljáráson kívüli testületekre vonatkozó elvekről szóló 2001. április 4-i ajánlásra ⁽²⁾,
- tekintettel az „Egységes piaci intézkedéscsomag – Tizenkét mozgatórugó a növekedés serkentéséhez és a bizalom növeléséhez „Együtt egy újfajta növekedésért” című, 2011. április 13-i bizottsági közleményre (COM(2011)0206),
- tekintettel a fogyasztói jogviták bíróságon kívüli rendezésével foglalkozó nemzeti szervek egész Közösségre kiterjedő hálózataról szóló, 2000. május 25-i tanácsi ajánlásra ⁽³⁾ és a 2001. október 16-án elindított, bíróságon kívüli európai vitarendezési hálózatra (EEJ-hálózatra),

⁽¹⁾ HL L 115., 1998.4.17., 31. o.

⁽²⁾ HL L 109., 2001.4.19., 56. o.

⁽³⁾ HL C 155., 2000.6.6., 1. o.

2011. október 25., kedd

- tekintettel az Európai Gazdasági Térségben a pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó, határokon átnyúló panaszok bíróságon kívüli rendezésével foglalkozó hálózatról szóló, 1998. március 30-i egyetértési nyilatkozatra és a FIN-NET-re,
- tekintettel a polgári és kereskedelmi ügyekben illetékes Európai Igazságügyi Hálózat létrehozásáról szóló, 2001. május 28-i 2001/470/EK tanácsi határozatra ⁽¹⁾,
- tekintettel a közvetítők 2004-ben bevezetett európai magatartási kódexére (a továbbiakban: Magatartási kódex),
- tekintettel a polgári és kereskedelmi ügyekben végzett közvetítés egyes szempontjairól szóló, 2008. május 21-i 2008/52/EK európai parlamenti és tanácsi irányelve ⁽²⁾,
- tekintettel a római (Olaszország) Alternatív Vitarendezési Központ „Az alternatív vitarendezés hiányának költsége – a Közösségen belüli kereskedelmi jogviták tényleges költségeinek felmérése és kimutatása” című, 2010. június 9-i tanulmányára,
- tekintettel az alternatív vitarendezésről szóló Európai Vállalkozási Tesztpanel (European Business Test Panel – EBTP) 2010. december 17. és 2011. január 17. közötti időszakot lefedő eredményeire,
- tekintettel a polgári és kereskedelmi jog vitás ügyeinek más úton történő rendezéséről szóló bizottsági zöld könyvvel kapcsolatos 2003. március 12-i állásfoglalására ⁽³⁾,
- tekintettel az Equitable Life biztosítótársaság válságával foglalkozó vizsgálóbizottság jelentésén alapuló, 2007. június 19-i ajánlására ⁽⁴⁾,
- tekintettel „A szabadság, a biztonság és a jog érvényesülésén alapuló térség a polgárok szolgálatában – a stockholmi program” című, Európai Parlamenthez és Tanácshoz intézett bizottsági közleményről szóló, 2009. november 25-i állásfoglalására ⁽⁵⁾,
- tekintettel az egységes piacon belüli irányításról és partnerségről szóló, 2011. április 6-i állásfoglalására ⁽⁶⁾,
- tekintettel a közvetítésről szóló irányelv tagállamok általi végrehajtásáról, a közvetítésre gyakorolt hatásáról és a bíróságok hozzáállásáról szóló, 2011. szeptember 13-i állásfoglalására ⁽⁷⁾,
- tekintettel eljárási szabályzata 48. cikkére,
- tekintettel a Jogi Bizottság jelentésére és a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság véleményére (A7-0343/2011),

- A. mivel az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférés alapvető jog,
- B. mivel a Szerződésekben meghatározott, a szabadságon, a biztonságon és a jog érvényesülésén alapuló térségnek meg kell felelnie a polgárok és a vállalkozások szükségleteinek, például egyszerűbb és egyértelműbb eljárások létrehozásával, és egyidejűleg az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférés erősítésével,
- C. mivel a bírósági eljárások és a vitarendezés alternatív módozatai szorosan összefüggő célokat követnek, amelyek nevezetesen a vitában álló felek közötti jogbéke gyors visszaállítása, az alanyi jog megfelelő védelme és a felek közötti konfliktus megoldása,

⁽¹⁾ HL L 174., 2001.6.27., 25. o.

⁽²⁾ HL L 136., 2008.5.24., 3. o.

⁽³⁾ HL C 61. E, 2004.3.10., 256. o.

⁽⁴⁾ HL C 146. E, 2008.6.12., 110. o.

⁽⁵⁾ HL C 285. E., 2010.10.21., 12. o.

⁽⁶⁾ Elfogadott szövegek, P7_TA(2011)0144.

⁽⁷⁾ Elfogadott szövegek, P7_TA(2011)0361.

2011. október 25., kedd

- D. mivel az alternatív vitarendezés – amelynek segítségével a felek elkerülhetik a hagyományos igazságszolgáltatási eljárásokat – képes a pereskedés gyors és költséghatékony alternatívájává válni,
- E. mivel az alternatív vitarendezés olyan mechanizmus, amely úgy éri el a jogviták bíróságon kívüli rendezését, hogy egy harmadik fél (közvetítő vagy választott bíró) beavatkozásán keresztül segít a fogyasztóknak és a kereskedőknek a viták megoldásában,
- F. mivel az államok nagy részében a közhatalóságok – többek között a szabályozó hatóságok és a közvetítők – fontos szerepet játszanak a konfliktusok rendezésének ösztönzésében,
- G. mivel a polgárok belső piacba és a határokon átnyúló jogviták esetén a jogok érvényesíthetőségébe vetett bizalmának erősítése hozzájárulhat az uniós gazdaság élénkítéséhez,
- H. mivel az uniós polgárok Európa-szerte kismértékű és homályos ismeretekkel rendelkeznek az alternatív vitarendezési rendszerekről, és csak kis százalékuk tudja, hogyan lehet igénybe venni az alternatív vitarendezési szervek szolgáltatait;
- I. mivel fontos, hogy jobb tájékoztatást nyújtsanak az alternatív vitarendezési mechanizmusok létéről, és többet tegyenek a fogyasztók és a szakemberek arra való bátorítása terén, hogy e mechanizmusokat a bírósági eljárások alternatívájaként használják annak érdekében, hogy elkerülhető legyen a konfrontációs megközelítés, és mindenki számára előnyös helyzet alakuljon ki;
- J. mivel kiegyensúlyozott megközelítésre kell törekedni, amelynek figyelembe kell vennie egyrészt az alternatív vitarendezési rendszerek rugalmasságát, másrészt a fogyasztóvédelem és méltányos eljárások biztosításának szükségességét,
- K. mivel a Parlament több ízben szorgalmazta az alternatív vitarendezés fejlesztésére irányuló további erőfeszítéseket, mivel az egységes piacon belüli irányításról és partnerségről szóló, 2011. április 6-i állásfoglalásában felszólította a Bizottságot, hogy 2011 végéig terjesszen elő jogalkotási javaslatot az uniós alternatív vitarendezési mechanizmusok használatáról,
- L. mivel a Bizottság az alternatív vitarendezésről szóló jogalkotási javaslatot stratégiai kezdeményezésként emelte be 2011-es munkaprogramjába, illetve a javaslat az egységes piaci intézkedéscsomagról szóló 2011. április 13-i közleményében egyike annak a meghatározott tizenkét mozzatának, amelyek a növekedés ösztönzését és a bizalom erősítését szolgálják,
- M. mivel a 2008/52/EK irányelv végrehajtási határideje 2011. május 21-én lejárt,

Az alternatív vitarendezés horizontális megközelítése

1. üdvözli az alternatív vitarendezésről a közelmúltban folytatott bizottsági konzultációt, amely – átfogó címe ellenére – kizárólag a fogyasztói ügyletekkel foglalkozott;
2. meggyőződése azonban, hogy az alternatív vitarendezés az ágazatokon átnyúló, „igazságszolgáltatás a növekedésért” program részét alkotja; álláspontja szerint az alternatív vitarendezés bármely megközelítésének túl kell mutatnia a fogyasztói jogvitákon, és ki kell terjednie a vállalkozások közötti (business-to-business – B2B) polgári és kereskedelmi ügyletekre, – tartozzanak ezek akár a köz-, akár a magánszférába –, a családjogi jogvitákra, a becsületsértési ügyekre és egyéb közérdekű vagy különböző jogállású felek között fennálló jogvitákra;
3. üdvözli, hogy a 2008/52/EK irányelv harmonizálta a közvetítés néhány normáját; hangsúlyozza, hogy az alternatív vitarendezés valamennyi területén közös feltételeket kell meghatározni és eljárási garanciákat kell érvényesíteni; szükségét érzi, hogy az 1998-as és 2001-es bizottsági ajánlások és a magatartási kódex újragondolásra kerüljenek;

2011. október 25., kedd

4. megítélése szerint – noha az önszabályozás továbbra is fontos – olyan minimumszabályokat meghatározó jogszabályi rendelkezésre van szükség, amelyre az alternatív vitarendezési rendszerek alapulhatnak, s mindez annak érdekében, hogy az alternatív vitarendezés a tagállamok jogrendjén belül keretet nyerjen, amint azt a 2008/52/EK irányelv példája is mutatja; hangsúlyozza, hogy bármely ilyen keret létrehozatala esetén óvakodni kell, hogy az ne akadályozza az alternatív vitarendezés terén a sokszínűséget, hiszen nem létezik olyan „szabványos” megoldás, amelynek segítségével megoldhatóak lennének a jog különböző területein jelentkező különböző problémák;

5. hangsúlyozza, hogy világosabb különbségtételre van szükség a sokféle mechanizmus és eljárás (köztük az olyan közhatóságok, mint a közvetítők tevékenysége) között, amelyeket gyakran mind az alternatív vitarendezés általános fogalmához sorolnak; úgy véli, hogy jóllehet sok hasonlóság fedezhető fel az alternatív vitarendezési rendszerekben általában fellelhető tárgyalási és a konfliktusmegoldást támogató technikák között, az alternatív vitarendezés rendszere és felépítése tagállamonként nagyban különbözik;

6. úgy véli, hogy az uniós szinten elfogadott jogszabályi intézkedések elősegíték az alternatív vitarendezés alkalmazását, és arra ösztönöznék a természetes és jogi személyeket, hogy gyakrabban vegyék igénybe ezt az eljárást, különösen határokon átnyúló jogviták rendezésére, mivel az ilyen típusú jogviták megoldására irányuló bírósági eljárások bonyolultabbak, költségesebbek és hosszabb ideig tartanak;

7. ezzel összefüggésben kéri a Bizottságot, hogy 2011 végéig terjesszen elő jogalkotási javaslatot az Európai Unióban a fogyasztói ügyekkel kapcsolatos jogviták alternatív rendezési módjainak alkalmazásáról, és hangsúlyozza, hogy fontos e javaslat gyors elfogadása;

Az alternatív vitarendezés közös normái

8. meggyőződése, hogy az alternatív vitarendezési normák körébe kell a következőknek tartozniuk: az alternatív vitarendezés vállalása / erre vonatkozó megállapodás; függetlenség, átláthatóság, hatékonyság, méltányosság, pártatlanság és titkosság; az elévülési időre gyakorolt hatások; az alternatív vitarendezés során létrejött megállapodások végrehajthatósága; a harmadik felek képesítése;

9. véleménye szerint az alternatív vitarendezéssel foglalkozó szerveket független értékelőknek kell rendszeresen értékelniük és ellenőrizniük;

10. az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférés sértetlensége érdekében elutasítja, hogy az alternatív vitarendezést uniós szinten kötelezővé tegyék, ugyanakkor javasolja, hogy a felek számára legyen kötelező erejű az igénybevétel rendszere, hogy meg lehessen vizsgálni az alternatív vitarendezés lehetőségeit;

11. felhívja a figyelmet az Olaszországban használatos „paritásos békéltetésre” mint olyan lehetséges bevált gyakorlatra, amely a vállalat és a fogyasztói szervezetek között létrejött jegyzőkönyvön alapszik, amelyben a vállalat előzetesen vállalja, hogy alternatív vitarendezést vesz igénybe valamennyi, a jegyzőkönyv hatálya alá tartozó jogvita esetében;

12. hangsúlyozza, hogy az alternatív vitarendezési záradékok nem gátolhatják az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférést, különösen a gyengébb fél számára, amely bizonyos körülmények között kvv is lehet, és ezért úgy véli, hogy az alternatív vitarendezési határozatok akkor legyenek kötelező erejűek, ha az érintett felek erről kifejezetten megegyeztek;

13. álláspontja szerint az alternatív vitarendezés körében általánosan érvényesülnie kell a harmadik személy függetlenségét érintő vagy összeférhetetlenséget keletkeztető körülmények közzétételére és az összes fél érdekeinek azonos mértékű képviselésére vonatkozó kötelezettségnek;

14. kéri, hogy az érintett felek – és adott esetben a harmadik felek – részére is írják elő a magatartási kódexben szereplő, az alternatív vitarendezés körébe tartozó információkra vonatkozó titoktartási kötelezettséget; fontolóra veszi továbbá, adott esetben, messzebbre mutató intézkedések megtételét is, mint például szakmai előjog létrehozását a 2008/52/EK irányelv 7. cikkében előírttal párhuzamosan;

15. megállapítja azonban, hogy jóllehet fontos a személyes adatok titkosságának megőrzése, az alternatív vitarendezési eljárásnak bizonyos fokig átláthatónak is kell lennie annak érdekében, hogy a tagállamok és az alternatív vitarendezéssel foglalkozó szervek számba vehessék és továbbadhassák a bevált gyakorlatokat, és hogy a független szabályozó hatóságoknak panasz esetén lehetőségük legyen az eljárás vizsgálatára;

2011. október 25., kedd

16. meggyőződése, hogy nem csak a közvetítésnek, hanem az alternatív vitarendezésnek általában is hatással kell lennie az elévülési időre (a 2008/52/EK irányelv 8. cikke); elismeri azt a kockázatot, amelyet az alternatív vitarendezés számos formája hordoz, és a bírósági eljárások visszaélészerű elhúzódnak kockázatát; megjegyzi, hogy az európai szerződési jogról szóló megvalósíthatósági tanulmány⁽¹⁾ előírja az elévülés időtartamának felfüggesztését választottbírói és közvetítési eljárások esetében, és az alternatív vitarendezési eljárásban bizonyos körülmények között; felhívja a Bizottságot, hogy folytassa az e témában folyó munkát;

17. meggyőződése, hogy elengedhetetlen az alternatív vitarendezéssel létrejövő megállapodás gyors és nem költséges végrehajtásának biztosítása, beleértve a határokon átnyúló végrehajtást is; ennek érdekében jogalkotási intézkedések meghozatalát szorgalmazza;

18. emlékeztet arra, hogy a semleges harmadik személyeknek szóló szakképzés elengedhetetlen; felhívja a Bizottságot, hogy gyűjtsön adatokat a szükséges képzés típusáról és nagyságrendjéről, és nyújtson támogatást az ágazatoknak képzési és minőségellenőrzési rendszerek kidolgozásában;

Alternatív vitarendezés különböző területeken

19. támogatja a Bizottság azon szándékát, miszerint ösztönözni kívánja az elérhető, gyors, hatékony és alacsony költségű alternatív vitarendezési módok alkalmazását, amelyeknek köszönhetően jó minőségű és a bizalom alapuló kereskedelmi, gazdasági, társadalmi és szomszédsági kapcsolatok alakíthatók ki és tartathatók fenn, és amelyek a jelenlegi bírósági gyakorlathoz képest mindkét fél számára minden szempontból előnyös helyzetben hozzájárulnak a fogyasztók magas szintű védelméhez;

20. hangsúlyozza, hogy ugyan jelenleg Európában számos alternatív vitarendezési mechanizmus működik eredményesen, alkalmazásuk egyik fő akadálya az, hogy ezeket a rendszereket EU-szerte földrajzi és ágazati értelemben nem egységesen fejlesztették ki; ezért sürgeti az alternatív vitarendezési módokkal való földrajzi lefedettség terén jelenleg tapasztalható hiányosságok gyors felszámolását Európában, sajnálja, hogy továbbra is jelentős ágazati hiányosságok állnak fenn a legtöbb tagállamban, miközben elő kell mozdítani az ágazati lefedettség javítását, bevonva az ágazat működési mechanizmusait ismerő szereplőket; ösztönzi a tagállamokat, hogy az alternatív vitarendezési eljárás kezdeményezésével kapcsolatos tájékoztatásnyújtás céljából mérlegeljék az egységes kapcsolattartó pontok bevezetését az egyes ágazatok tekintetében;

21. emlékeztet arra, hogy az alternatív vitarendezés különösen fontos a kkv-k számára; megismétli a Bizottsághoz intézett felhívását, hogy vizsgálja meg az alternatív vitarendezés és az európai szerződési jog eszközei közötti szinergiákat; üdvözlölné egyben a mintaszerződések alternatív vitarendezési záradékaira vonatkozó iránymutatást is;

22. elismeri a FIN-NET és az ECC-Net hálózat eredményeit, de meggyőződése, hogy van még tennivaló a felek tájékoztatásának és a finanszírozás javítása terén, és felszólítja a Bizottságot, hogy támogassa, erősítse és javítsa az ezen a területen az ezekhez hasonló, már működő szervek képességeit, amelyek már bizonyították eredményességüket és jelentőségüket;

23. nagy lehetőségeket lát az internetes alternatív vitarendezésben, különösen a kis értékű követelések esetében; megjegyzi, hogy léteznek hagyományos interneten keresztül történő vitarendezési eljárások is más eljárások mellett, amelyek célja a jogviták megelőzése vagy rendezésük támogatása; hangsúlyozza, hogy amennyiben a hagyományos vitarendezési eljárás az interneten keresztül zajlik, az eljárási normák nem gyengülhetnek, és meg kell oldani az olyan kérdéseket is, mint a döntések végrehajtása; külön előnyt lát az internetes bizalmijegy-rendszerekben; felhívja a figyelmet az UNCITRAL internetes vitarendezéssel foglalkozó munkacsoportjának⁽²⁾ B2B, valamint vállalkozások és fogyasztók közötti (B2C) ügyletekkel foglalkozó munkájára;

24. úgy véli, hogy idő- és költségmegtakarítást fog eredményezni a vitarendezés egyfajta „hierarchiája”, amely első lépésként egy belső panaszkezelő rendszerből, második lépésként alternatív vitarendezésből és csak végső megoldásként a pereskedésből áll; felhívja a Bizottságot, hogy támogassa az ágazatokat az ilyen rendszerek előmozdításában;

⁽¹⁾ http://ec.europa.eu/justice/policies/consumer/docs/explanatory_note_results_feasibility_study_05_2011_en.pdf.

⁽²⁾ http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working_groups/3Online_Dispute_Resolution.html.

2011. október 25., kedd

25. hangsúlyozza, hogy az alternatív vitarendezés egyes típusai jelentős szerepet tölthetnek be a családjogi vitákban, mert segíthetnek elkerülni a lelki sérüléseket és újraindítani a felek közötti párbeszédet, ebből kifolyólag pedig segítenek biztosítani különösen a gyermekek védelmét; lehetőséget lát – rugalmassági szempontból – a határokon átnyúló alternatív vitarendezésben, rámutat egyben a szülőjük által jogellenesen külföldre vitt gyermekek ügyeivel foglalkozó európai parlamenti közvetítő munkájára;

26. egyetért a Bizottsággal abban, hogy a belső piacon a jóvátétel megfelelő érvényesítéséhez szükség van mind az alternatív vitarendezési módok egyszerű igénybevételére, mind pedig a kollektív keresetek hatékony rendszerére, amelyek kiegészítik és nem kölcsönösen kizárják egymást;

27. lehetőséget lát az alternatív vitarendezésben a kollektív jogorvoslatról folyó vita keretében is, mivel az alternatív vitarendezés hatékony eszköz annak elkerülésére, hogy bíróság előtt indítsanak eljárást a viták eldöntésére;

28. szükségesnek tekinti az uniós szintű alternatív vitarendezést a sajtószabadság és a személyiségi jogok terén, tekintve, hogy becsületsértés és különösen a személyiségi jogok megsértése esetén a bírósági eljárások költségei egyes tagállamokban anyagi csődöt idézhetnek elő, illetve hogy az alternatív vitarendezés hozzájárulhat a fennálló helyzeten javításához;

Az alternatív vitarendezés mint mechanizmus a fogyasztói viták rendezésére

29. hangsúlyozza, az európai fogyasztók számára biztosítani kell az alternatív vitarendezési módokhoz való hozzáférést, különösen az Unión belül gyorsan növekvő online piacokon a nemzeti és a határokon átnyúló jogviták esetében is; megjegyzi, hogy az alternatív vitarendezési rendszerek alkalmazása magasabb szintű védelmet biztosít a fogyasztói jogok szempontjából, és erősíti a fogyasztók piacba, vállalkozásokba és a fogyasztói jogokat védő intézményekbe vetett bizalmát azzal, hogy vonzóbbá teszi e rendszereket, valamint ösztönzi a határokon átnyúló kereskedelmet és növeli valamennyi szereplő jólétét az uniós piacon;

30. fogyasztóvédelmi ügyekben az egész EU-ban működő hatékony, peren kívüli vitarendezési rendszert szorgalmaz;

31. javasolja, hogy az európai fogyasztóknak szánt uniós alternatív vitarendezés alkalmazásáról szóló jövőbeli bizottsági jogalkotási javaslat tartalmazza az Európában létrehozott alternatív vitarendezési rendszerekre irányadó következő elveket:

- *függetlenség, pártatlanság és titkosság*: a közvetítők kijelölésénél el kell kerülni az esetleges összeférhetetlenség kialakulását; a döntés pártatlanságának biztosítékául a fogyasztói szervezeteket és a vállalatok képviseleti szerveit képviselő személyek közös részvételének elve jó alapul szolgálhat;
- *szakértelem*: a megbízott szakembereknek rendelkezniük kell a feladat ellátásához szükséges szakmai képességgel, képesítéssel és gyakorlattal, valamint pártatlannak, függetlennek és kompetensnek kell lenniük;
- *hatékonyság és gyorsaság*: a közvetítőknek elégséges eszközökkel (megfelelő humán, tárgyi és pénzügyi erőforrásokkal) kell rendelkezniük, és szoros határidőket kell tartaniuk a panasz benyújtása és a döntés meghozatala között;
- *méltányosság* a fogyasztók és a szakemberek között a tájékoztatás, a tervezés és az eljárás terén, valamint kétirányú eszmecsere, vagyis mindkét félnek lehetőséget kell biztosítani arra, hogy ismertesse álláspontját, megismerje a másik fél által előterjesztett álláspontot és tényeket;
- *finanszírozás*: az alternatív vitarendezési módok költségével kapcsolatos problémát rendezni kell, hogy ez a lehetőség vonzó legyen az érintett felek számára; ezt szem előtt tartva, ha az ügyet megnyerik, a rendszernek ingyenesnek vagy nagyon méltányos árúnak kell lennie;
- *a választás szabadsága és peren kívüli jelleg*: az alternatív vitarendezési módoknak választható jellegűnek kell lenniük, a felek szabad választásán kell alapulniuk az egész folyamat során, mindig meghagyva számukra a lehetőséget a köztük fennálló vita bíróság előtt történő rendezésére; ugyanakkor biztosítani kell, hogy valódi erőfeszítéseket fejtsenek ki a sikeres közvetítésre; semmiképpen sem jelenthetik a bírósági eljárás kezdeményezését megelőző első kötelező lépést, és az ebből következő döntések csak akkor lehetnek kötelező erejűek, ha a feleket arról előzetesen tájékoztatták, és a felek azt kifejezetten elfogadták; a felek egy ilyen döntés ellenére is fordulhatnak bírósághoz;

2011. október 25., kedd

- *arányosság* az eljárásokban, a határozatokban és a költségekben, hogy ezek hatása ne legyen jelentősebb a vita tárgyánál és tartalmánál; a keletkező költségeknek a felmerült kárral arányosaknak kell lenniük;
- *átláthatóság*: az általános információk rendelkezésre bocsátásán túl (eljárás típusai, kereset benyújtásának szabályai, döntéshozatali szabályok stb.) minden közvetítőként eljáró személy számára kötelezővé kell tenni az éves jelentés közzétételét;

32. felszólítja a Bizottságot, hogy a több államot érintő fogyasztói jogviták tekintetében írjon elő koordinációt a nemzeti és a vállalkozások által irányított alternatív vitarendezési rendszerekhez való hozzáférés és azok összehangolásának elősegítése érdekében;

33. felszólítja a Bizottságot, hogy a határokon átnyúló e-kereskedelemmel kapcsolatos fogyasztói jogvitákkal összefüggésben tegyen lépéseket egy többnyelvű platform gyors bevezetésére, amely lehetővé teszi a fogyasztók számára, hogy jogvitáikat teljes mértékben az interneten keresztül rendezzék, szem előtt tartva, hogy e platformnak meg kell felelnie a minőségi normáknak és a tagállamokban már meglévő alternatív vitarendezési rendszereken kell alapulnia;

34. úgy véli, hogy a fogyasztók tájékoztatása a hatóságok, a tájékoztató és tanácsadó hálózatok, a szabályozók és a fogyasztói csoportok közös felelőssége, és azt javasolja, hogy a maga szintjén mindegyik folytasson figyelemfelkeltő kampányokat és kísérleti projekteket ebben a tárgyban;

35. bírálja a Bizottság alternatív vitarendezéssel kapcsolatos jelenlegi adatbázisának bonyolultságát; javasolja a Bizottságnak többnyelvű európai alternatív vitarendezési internetes portál létrehozását a meglévő adatbázisok és hálózatok alapján, ahol minden fogyasztó felteheti kérdéseit és tájékozódhat az alternatív vitarendezés módjáról, annak hatásairól, valamint jogairól és kötelezettségeiről; hangsúlyozza, hogy a fogyasztók érdekében hangsúlyt kell helyezni elsősorban az internetes portál felhasználóbarát jellegére és érthetőségére;

36. hangsúlyozza, hogy a fogyasztók számára lehetőséget kell biztosítani arra, hogy az alternatív vitarendezéssel kapcsolatban minden interneten elérhető információt megkapjanak könnyen elérhető, felhasználóbarát online fordítógépek használatával saját nyelvükre megfelelően lefordítva;

37. hangsúlyozza, hogy fontos a fogyasztók figyelmét felhívni arra, hogy létezik alternatív vitarendezés, továbbá hogy ez még a fogyasztói jogvita megkezdése előtt milyen előnyökkel jár; ragaszkodik ahhoz, hogy szükség van e tekintetben a vállalkozások és vállalkozói szervezetek felelősségérzetének megerősítésére; úgy véli, hogy a vállalkozásoknak és a vállalkozói szövetségeknek kötelességük tájékoztatni a fogyasztókat az elérhető alternatív vitarendezési mechanizmusokról; javasolja, hogy ez a „felsőbb” információ az alternatív vitarendezés lehetőségére való utalás formájában kerüljön bele a szakmabeliek által összeállított szerződésekhez kapcsolódó minden dokumentációba, és mellékelve szerepeljenek elérhetőségek és az adott alternatív vitarendezési rendszerek igénybevételére vonatkozó eljárások is; ez a követelmény azonban nem járhat többletköltséggel és -bürokráciával;

38. javasolja, hogy – a vállalkozások esetleges ösztönzése céljából – hozzanak létre a fogyasztói jogviták terén végzett közvetítéshez fűződő minőségi védjegyet, amely a legjobb gyakorlatokat elismerő iránymutatásokhoz kapcsolódik, hogy a fogyasztók gyorsan meg meghatározhassák azokat a vállalkozásokat, amelyek az alternatív vitarendezési rendszerek mellett döntöttek; úgy véli, hogy először e javaslat költség-haszon elemzését kell végezni; hangsúlyozza, hogy a Bizottságnak biztosítania kell a védjegy megfelelő használatát és érvényre juttatását.

A következő lépések

39. megállapítja, hogy javításra szorul a jogokra és érvényesítésükre vonatkozó általános tájékoztatás, valamint az alternatív vitarendezési rendszerekre (többek között létezésükre, lefolytatásukra és helyükre) vonatkozó részletes tájékoztatás; úgy véli, hogy a tájékoztatási programoknak hangsúlyozniuk kell, hogy milyen előnyökkel jár az alternatív vitarendezés melletti döntés, például hogy ezek az eljárások gyorsabbak, mint a bírósági eljárások, költségeik alacsonyabbak és eredményesebbek; úgy véli, hogy ezeknek a programoknak kifejezetten a polgárok és a kkv-k javát kell szolgálniuk; meggyőződése, hogy az alternatív vitarendezés a legeredményesebben a polgárokhoz közeli hálózatok keretében és a tagállamokkal közös munka alapján nyújtható;

2011. október 25., kedd

40. ugyanakkor felszólítja a Bizottságot, hogy haladéktalanul gondoskodjon a már meglévő jogalkotási eszközök, mint például a kis értékű követelések európai eljárásának bevezetéséről szóló 861/2007/EK rendelet, a polgári és kereskedelmi ügyekben végzett közvetítés egyes szempontjairól szóló 2008/52/EK irányelv, valamint a nem vitatott követelésekre vonatkozó európai végrehajtható okirat létrehozásáról szóló 805/2004/EK rendelet jobb megismertetéséről a fogyasztók és a vállalkozások körében; javasolja, hogy e célból vonják be a nemzeti hatóságokat, a bíróságokat, az ügyvédi és kereskedelmi kamarákat, a fogyasztóvédelmi központokat, a jogvédelmi biztosítókat és más illetékes szervezeteket egy átfogó tájékoztató kampányba; pénzügyi támogatást kér az ilyen jellegű európai és nemzeti szintű kampányok számára;

41. megállapítja, hogy a kis értékű követelésekkel foglalkozó bíróságokat az egyes tagállamokban továbbra is elhanyagolható mértékben veszik igénybe, és hogy többet kell tenni a jogbiztonság, a nyelvi akadályok és az eljárások átláthatósága terén; felszólítja a Bizottságot, hogy az uniós alternatív vitarendezés fogyasztóvédelmi ügyekben való alkalmazásáról szóló jogalkotási javaslatának megfogalmazásakor fordítson különös figyelmet ezen jogi személyekre;

42. megállapítja, hogy mivel az alternatív vitarendezés legfőbb célja a felek közötti békés megegyezés, a jogvita nagyobb valószínűséggel rendeződik valamennyi fél számára előnyös módon, és hangsúlyozza, hogy az alternatív vitarendezés során talált megoldásokat általában be is tartják; ezért úgy véli, hogy az e kérdésekre vonatkozó naprakész statisztikákat az alternatív vitarendezésről szóló közérdekű tájékoztatással egy időben közzé kell tenni;

43. felszólítja a Bizottságot, hogy a tagállamokkal együttműködve folytasson tájékoztató kampányokat, amelyek ezen intézmény igénybevételeből származó előnyökről a fogyasztók és a vállalkozások oktatására és tájékoztatására irányulnak;

44. úgy véli, hogy ezeket az alternatív vitarendezés lehetőségeiről szóló tájékoztató kampányokat a kereskedelmi kamarákkal, a fogyasztói csoportokkal és a versenyhatóságokkal közösen kell rendezni a kampányok összehangolt és hatékony lebonyolítása érdekében;

45. úgy véli, hogy a vállalkozások tájékoztatása a hatóságok és a képviselői szervezetek közös felelőssége, és azt ajánlja, hogy a maga szintjén mindegyik folytasson figyelemfelkeltő kampányokat és kísérleti projekteket ebben a tárgyban;

46. elismeri, hogy az alternatív vitarendezési rendszerek alkalmazásának egyik fő akadálya az, hogy a vállalkozások vonakodnak részt venni az ilyen mechanizmusokban; javasolja, hogy a kereskedelmi kamarák, valamint a nemzeti és uniós szintű ernyőszervezetek és egyéb szakmai szervek kötelesek legyenek tájékoztatni a vállalkozásokat az alternatív vitarendezési módok létezéséről, ezek használatának potenciális előnyeiről, különösen a bírósági peres eljárások száma minimálisra csökkentésének lehetősége, vagy akár a vállalkozás jó híre terén, továbbá arról, hogy – a választott bírósági határozattal vagy bírósági ítélettel ellentétben – az alternatív vitarendezési rendszerek lehetőséget biztosítanak a felek közötti bizalmon alapuló kereskedelmi kapcsolatok helyreállítására;

47. felhívja a Bizottságot, hogy az összegyűjtött adatok és a jobb szabályozásra vonatkozó szabályokat tiszteletben tartó mélyreható hatásvizsgálat alapján vegye fontolóra az alternatív vitarendezésre vonatkozó, az összes ágazatra érvényes minimumszabályok megállapításának lehetőségét, a meglévő rendszerek fejlesztése és a tagállamok és a rendszer hatálya alá tartozó ágazatok nyújtotta finanszírozás növelésének ösztönzése mellett, szem előtt tartva, hogy az alternatív vitarendezés – miközben a feleknek alacsony költségű alternatívát kínál – nem válhat „olcsó igazságszolgáltatássá”;

*

* *

48. utasítja elnökét, hogy továbbítsa ezt az állásfoglalást a Tanácsnak és a Bizottságnak.