

LT

LT

LT



EUROPOS BENDRIJŲ KOMISIJA

Briuselis, 27.11.2008
KOM(2008) 794 galutinis

ŽALIOJI KNYGA

dėl kolektyvinio žalos atlyginimo vartotojams

(pateiktas Komisijos)

ŽALIOJI KNYGA

dėl kolektyvinio žalos atlyginimo vartotojams

1. ĮVADAS

1. Vis labiau į vartotoją orientuotoje, globalioje ir skaitmeninėje ekonomikoje viena bendra rinka, veiksmingai reaguojanti į vartotojų poreikius, irgi padeda kurti inovacijomis grindžiamą ir konkurencingą ekonomiką. Vartotojų skatinimas aktyviai dalyvauti gerai funkcionuojančiose rinkose padeda išsaugoti sveikos konkurencijos sąlygas. Galimybė vartotojams gauti žalos atlyginimą, kai vartotojų teisės pažeidžiamos pardavėjų, visų pirma didina vartotojų pasitikėjimą rinkomis ir jas gerina.
2. Komisijos parengtoje Vartotojų politikos strategijoje¹ nurodomas tikslas, kurį reikia pasiekti iki 2013 m., – skatinti mažmeninės prekybos vidaus rinką, vartotojams ir mažmeninės prekybos atstovams sudarant sąlygas, kad pirkdami kitoje šalyje jie jaustųsi tokie pat saugūs, kaip ir pirkdami savo šalyje. Šį tikslą galima pasiekti tik jei vartotojai žinos, kad jiems patyrus problemų, jų teisės bus apsaugotos ir jie gaus žalą atitinkantį atlyginimą. 76 % vartotojų, kurių pasitikėjimo lygis apsipirkimu kitoje šalyje yra žemas, nurodo, kad jų pasitikėjimui labai svarbu arba gana svarbu tai, kad tarpvalstybinę bylą būtų galima nagrinėti savo šalies teismuose pagal nacionalinę teisę². Tai rodo pasitikėjimo kitomis teisės sistemomis stoka, nepasitikėjimo yra ir dėl materialiujų teisių, ir dėl patenkinamo žalos atlyginimo priemonių. Direktyvos dėl vartotojų teisių pasiūlymu³ bus sprendžiamas teisinio tikrumo ir materialiujų teisių klausimas. Tačiau žalos atlyginimo, kai perkama kitoje šalyje, veiksmingumo klausimą reikia spręsti atskirai.
3. Savo strategijoje Komisija pabrėžė, kokie svarbūs vartotojams yra veiksmingi žalos atlyginimo mechanizmai, ir paskelbė ketinimą nagrinėti galimas priemones, susijusias su kolektyviniu žalos atlyginimu vartotojams. Europos Parlamentas, Taryba ir Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetas pritarė Komisijos ketinimui tobulinti kolektyvinį žalos atlyginimą, visų pirma – nagrinėti priemones, susijusias su kolektyviniu žalos atlyginimu⁴. Europos ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacija savo rekomendacijoje dėl vartotojų ginčų sprendimo ir žalos

¹ COM (2007) 99 galutinis.

² Specialus „Eurobarometro“ tyrimas (EB) 57.2, 2002 m. pavasaris.

³ COM (2008) 614 galutinis.

⁴ Europos Parlamentas savo rezoliucijose dėl vartotojų politikos strategijos paragino Komisiją, nuodugniai įvertinus kolektyvinį žalos atlyginimą valstybėse narėse, „...pateikti aiškų sprendimą Europos lygiu, suteikiant visiems vartotojams prieigą prie kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmų sprendžiant tarptautinius ieškinius“ (A6-0155/2008); Taryba paragino Komisiją „... atidžiai apsvarstyti kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmus ir pateikti atitinkamų vykdomų tyrimų rezultatus siekiant pateikti galimus pasiūlymus ir imtis veiksmų“, OL, C 166, 2007 7 20, p.1–3. Europos Parlamento raginimas pakartotas rezoliucijoje dėl Žaliosios knygos dėl mažmeninių finansinių paslaugų bendrojoje rinkoje (A6-0187/2008). Europos Parlamento komitetas, sudarytas bendrovei *Equitable Life* tirti, paprašė Komisijos „... toliau tirti galimybę sukurti tarptautinę teisinę Europos kolektyvinių ieškinių sistemą su vienodais civilinio proceso reikalavimais ...“ (A6-0203/2007). 2008 m. vasario 14 d. EESRK savo iniciatyva paskelbtoje nuomonėje (INT – CESE 258/2008) pateikė pasiūlymus dėl teisinės kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmų tvarkos.

atlyginimo⁵ paragino savo valstybes nares sudaryti vartotojams galimybes naudotis įvairiomis žalos atlyginimo priemonėmis, įskaitant kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmus.

4. Šios Žaliosios knygos tikslas – įvertinti dabartinę žalos atlyginimo mechanizmų situaciją, visų pirma tais atvejais, kai tikėtina, kad dėl tų pačių teisinių pažeidimų nukentės daug vartotojų, ir pateikti galimus sprendimus visoms efektyvaus žalos atlyginimo spragoms, kurių paaiškėja šiais atvejais, šalinti. Kadangi dėl rinkos ekonominės integracijos mažmeniniu lygiu vartotojai daugiau dalyvauja mažmeninėse rinkose už savo šalies ribų, ir todėl juos veikia ta pati praktika kaip ir nacionalinius pirkėjus, nemanoma, kad būtų naudinga daryti tarpvalstybinių ir grynai nacionalinių mechanizmų skirtumus esant masiniams ieškiniams. Kyla kitas klausimas – ar priemonės, kurios gali būti parinktos, bus taikomos tik tarpvalstybinėse, ar ir nacionalinėse bylose.
5. Ši Žalioji knyga neapima kolektyvinio žalos atlyginimo klausimų, susijusių su dėl Europos bendrijos antimonopolinės teisės pažeidimų nukentėjusiosiomis šalimis, nes antimonopoliniai teisės aktai yra specifiniai ir nukentėjusiųjų šalių, įskaitant mažas ir vidutines įmones, aprėptis yra didesnė. Atsižvelgdama į tai, Komisija Baltojoje knygoje⁶ pasiūlė specifinių priemonių rinkinį, siekdama užtikrinti, kad vartotojai ir verslo atstovai visose ES valstybėse narėse galėtų gauti tikrą kompensaciją už žalą, kurią jie patyrė dėl EB antimonopolinės teisės pažeidimų. Šios priemonės apima du kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmus, kurie yra numatyti taip, kad būtų sprendžiami konkretūs sunkumai, kuriuos patiria dėl antimonopolinių pažeidimų nukentėjusiosios šalys, t. y. pasirinktinis (*opt-in*) kolektyvinis ieškinys, kuriame kelios nukentėjusiosios šalys konkrečiai nusprendžia sujungti savo individualius ieškinius į vieną, ir atstovaujamas ieškinys, kurį tokie kompetentingi subjektai, kaip vartotojų organizacijos ar valstybės institucijos, gali pareikšti nukentėjusiųjų šalių grupių vardu.

2. PROBLEMOS APIBŪDINIMAS

6. Kadangi didėja masinės vartotojų rinkos, kurios plėsdamosi tampa tarpvalstybinės, pardavėjas, taikantis tą pačią ar panašią praktiką, gali padaryti žalos labai dideliu vartotojų skaičiui. Piktnaudžiavimo poveikis gali būti toks didelis, kad rinkos bus iškreiptos. Pavyzdžiui, vyksta tyrimas dėl Jungtinės Karalystės bankų, kurie keletui šimtų tūkstančių vartotojų sistemingai nustatydavo pernelyg didelius mokesčius už sąskaitų kredito perviršius⁷. Visoje Europos Sąjungoje atlikus Europos Komisijos inicijuotą tyrimą dėl teisės aktų laikymosi paaiškėjo, kad skambučių (mobiliųjų telefonų) tonų rinkoje labai paplitę pažeidimai⁸: apie 60 % patikrintų interneto svetainių sutarčiai sudaryti privaloma informacija buvo pateikta, bet ji buvo paslėpta arba pateikta smulkiu šriftu. Reklamose buvo siūlomi „nemokami“ skambučių tonai, tačiau sutikimas su pasiūlymu reiškė mokėjimą, o kartais – net abonementą.

⁵ <http://www.oecd.org/dataoecd/43/50/38960101.pdf>.

⁶ Baltoji knyga dėl ieškinių atlyginti žalą, patirtą dėl EB antimonopolinių taisyklių pažeidimo, COM(2008) 165 galutinis, <http://ec.europa.eu/comm/competition/antitrust/actionsdamages/documents.html>.

⁷ http://www.ofc.gov.uk/advice_and_resources/resource_base/market-studies/current/personal/personal-test-case.

⁸ <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/08/1169&format=HTML&aged=0&language=EN>.

7. Kadangi vartotojų teisių pažeidimai, veikiantys didelį skaičių individų, gali sukelti rinkų iškreipimų, Žaliojoje knygoje pagrindinis dėmesys skiriamas masinių ieškinių bylų sprendimui ir siekiama pateikti veiksmingas kolektyvinio žalos atlyginimo priemones visos ES piliečiams. Tai būtų mechanizmai, kuriais naudodamasi didelė grupė vartotojų, nukentėjusi nuo to paties pardavėjo praktikos, galėtų veiksmingai gauti žalos atlyginimą, neatsižvelgiant į tai, kur pardavėjas įsikūręs ES.
8. Dabar, jei nuo piktnaudžiavimo nukentėję vartotojai nori iškelti bylą, jie susiduria su tokiomis kliūtimis⁹, kaip prieinamumas, veiksmingumas ir kaina. Tai ypač tinka ieškiniams, kuriuose išieškomos mažos vertės sumos. Sektoriai, kuriuose, vartotojų manymu, yra sunkiausia pasiekti žalos atlyginimo, jeigu iškelti masiniai ieškiniai, yra šie: finansinių paslaugų (39 % dokumentais pagrįstų atveju), telekomunikacijų (12 %), transporto (8 %) bei kelionių ir turizmo sektorius (parduodant paslaugų paketus) (7 %)¹⁰. Tai sektoriai, kuriuose vartotojai vis labiau linkę savo veiklą susieti su kita šalimi.
9. Žalos atlyginimo vartotojai visada gali siekti per teismą. Tuomet masinius ieškinius būtų tinkama spęsti nagrinėjant didelį skaičių individualių ieškinių. Tačiau yra kliūčių, kurios Europos vartotojams *de facto* kliūdo gauti veiksmingą žalos atlyginimą. Tai pirmiausia didelės bylinėjimosi sąnaudos, sudėtingos ir ilgos procedūros. Vienas iš penkių Europos vartotojų į teismą nesikreips dėl mažesnės nei 1 000 EUR sumos. Pusė vartotojų teigia, kad nesikreips į teismą dėl mažesnės kaip 200 EUR sumos¹¹. Dėl **didelių sąnaudų** ir **bylinėjimosi rizikos** vartotojui ekonomiškai nenaudinga mokėti teismo, advokatų ir ekspertų išlaidų, kurios gali viršyti kompensaciją. **Procedūros yra tokios sudėtingos ir ilgos**, kad vartotojams viskas gali pasirodyti taip painu, kad jie nematys jokio aiškaus kelio, kada (ir ar apskritai) jų byla bus patenkinamai išspręsta. Tik 30 % vartotojų mano, kad spęsti ginčus teismuose yra lengva¹².
10. Kai kuriais atvejais, bet ne visuomet, vartotojams gali būti prieinami individualūs alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmai. Šie mechanizmai visoje ES yra skirtingi. Galimybės naudotis šiais mechanizmais skiriasi įvairiose valstybėse narėse, jie gali būti skirtingi net valstybių narių sektoriuose, pavyzdžiui, jie gali veikti tik specifiniuose sektoriuose. Tik 39 % Europos vartotojų mano, kad naudojantis alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmais ginčus su pardavėjais galima lengvai išspręsti¹³.
11. Vartotojams taip pat trūksta žinių apie esamas įvairių tipų įgyvendinimo ir žalos atlyginimo priemones, visų pirma jeigu jie perka – fiziškai ar naudodamiesi e. prekybos paslaugomis – kitoje valstybėje. Trūksta pasitikėjimo dabartinėmis sistemomis, kuriomis neskatinama teikti skundų, ir todėl vartotojams kliudoma siekti

⁹ Palyginkite tyrimą, susijusį su vartotojų patirtomis problemomis dėl žalos atlyginimo, pažeidus vartotojų apsaugos teisės aktus, ir šių problemų ekonomines pasekmes (Problemos tyrimas), p. 42, http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm.

¹⁰ Problemos tyrimas, p. 21.

¹¹ Specialus „Eurobarometro“ tyrimas dėl galimybės kreiptis į teismą, 2004 m. spalio mėn., p. 29. Šie skaičiai susiję tik su ES–15.

¹² „Eurobarometro“ tyrimas „Vartotojų apsauga vidaus rinkoje“, 2008 m. rugsėjo mėn.

¹³ Tačiau pati situacija visose šalyse yra skirtinga. Nyderlanduose yra didžiausias procentas vartotojų, kurie pasitiki alternatyviu ginčų sprendimu (57 %), toliau eina Šiaurės šalys (Danijoje ir Suomijoje – 47 %, Švedijoje – 45 %). Kita vertus, Bulgarijoje yra mažiausias pasitikinčiųjų skaičius (12 %), kartu su Slovakija (17 %) ir Portugalija (19 %). Žr. 12 išnašą.

žalos atlyginimo. 51 % vartotojų, kurie pateikė skundą pardavėjui ir liko nepatenkinti, kaip tas skundas buvo tirtas, nesiėmė tolesnių veiksmų¹⁴. Jungtinės Karalystės sąžiningos prekybos biuro tyrimas rodo, kad vidutiniškai tik 62 % Jungtinės Karalystės vartotojų skundžiasi dėl patirtos žalos, ir šis procentas sumažėja iki 54 %, kai pirkinio vertė buvo mažesnė nei 10 GBP¹⁵. Paklausus, kokių problemų galėtų kilti perkant kitoje šalyje, vartotojai pirmiausia nurodė sunkumus sprendžiant problemas (33 %) ¹⁶.

12. Šiuo metu trylika valstybių narių turi kolektyvinio žalos atlyginimo per teismą mechanizmus. Šie mechanizmai, kaip ir jų rezultatai, šalyse labai skirtingi. Komisijos inicijuotas tyrimas¹⁷ ir atliktos konsultacijos¹⁸ rodo, kad didelė dauguma iš egzistuojančių kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmų turi ir veiksmingų, ir neveiksmingų elementų. Beveik visi egzistuojantys kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmai duoda papildomos naudos, palyginti su individualiu žalos atlyginimo per teismą nagrinėjimu ir alternatyvaus ginčų sprendimo procedūromis¹⁹. Tačiau jų veiksmingumą ir efektyvumą galima tobulinti. Mechanizmai taikyti sprendžiant palyginti mažai bylų²⁰. Mažiausiai vartotojų, kurie naudojami kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmu, yra Vokietijoje, kur vidutiniškai tik keturi žmonės iš dešimties milijonų kasmet dalyvaudavo kolektyvinio žalos atlyginimo ieškiniuose²¹. Daugiausia žmonių į kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmą buvo įtraukta Portugalijoje, kur byloje prieš telekomunikacijų bendrovę žala atlyginta apie 3 milijonams vartotojų, kurie turėjo mokėti pernelyg didelį mokestį. Kompensacija šiems vartotojams daugiausia buvo mokama natūra, bet ne pinigais. Pasinaudojus kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmais, vartotojų gautos vidutinės išmokos buvo nuo 32 EUR Portugalijoje iki 332 EUR Ispanijoje²².
13. Kolektyvinio žalos atlyginimo veiksmingumui ir efektyvumui įtakos turintys elementai yra finansinė ir politinė vyriausybės parama, platus nušvietimas žiniasklaidoje (tai gali būti paskata pardavėjams spręsti problemą ir kartu gali padėti rasti finansuojančių įmonių; apskritai tai gali atgrasyti pažeidėjus), mažas bylinėjimosi mokestis vartotojams ar visiškai jo nebuvimas, sumažintas bylinėjimosi mokestis atstovaujantiems ar visiškai jo nebuvimas, lankstūs sprendimai dėl advokatų mokesčių ir įprastinių civilinio proceso procedūrų formalumų netaikymas.

¹⁴ Žr. 12 išnašą.

¹⁵ Žr. http://www.oft.gov.uk/advice_and_resources/publications/reports/consumer-protection/.

¹⁶ Žr. 12 išnašą.

¹⁷ Tyrimas dėl kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmų Europos Sąjungoje veiksmingumo ir rezultatyvumo vertinimo (Vertinimo tyrimas), p. 47 ir II dalis, (šalių ataskaitos), http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm.

¹⁸ 2007 m. birželio mėn. Komisija Levene organizavo seminarą, o 2008 m. gegužės–birželio mėn. vyko dar trys seminarai vartotojams, verslo atstovų suinteresuotosioms šalims ir praktikuojantiems teisininkams. 2007 m. lapkričio mėn. ES pirmininkavusios Portugalijos Lisabonoje surengtoje konferencijoje pradėtos konsultacijos dėl efektyvios ir veiksmingos kolektyvinio žalos atlyginimo sistemos gairių projekto.

http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm.

¹⁹ Vertinimo tyrimas, p. 93.

²⁰ Aprašyti 326 atvejai. Dalis mechanizmų (Bulgarijos, Danijos ir Suomijos grupiniai ieškiniai ir Graikijos bandomosios bylos procedūra) pradėjo veikti visai neseniai, todėl jų dar negalima tinkamai įvertinti. Italijos mechanizmas nagrinėjamas.

²¹ Vertinimo tyrimas, p. 116.

²² Vertinimo tyrimas, p. 116. Į šiuos skaičius neįtraukti Nyderlandų rezultatai, nes jie iškreipti kelete bylų, į kurias įtrauktos didelės bendrovės ir kurios susijusios su didelėmis sumomis.

14. Kita vertus, elementai, kurie mažina kolektyvinio žalos atlyginimo efektyvumą ir veiksmingumą, yra nepakankamas finansavimas, vartotojų organizacijų ekspertinės patirties ir išteklių stoka, vartotojų organizacijoms dažnai kylanti rizika mokėti didelius bylinėjimosi mokesčius, kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmų sudėtingumas, labai griežtos išankstinės ieškinių priimtumo ir atstovavimo teisme sąlygos (tai neleidžia naudotis mechanizmais), proceso trukmė ir atsakovų galimybės vilkinti procesą, nušvietimo žiniasklaidoje stoka, negalėjimas veiksmingai paskirstyti iš ieškinių gautų lėšų, alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmų priklausomybė nuo pardavėjo geranoriškumo bendradarbiauti ir vieno kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmo naudojimas visiems ieškiniams, visiškai nepritaikant mechanizmo pagal kiekvieno atskiros ieškinio vertę, poreikius ir specifiką.
15. Dėl dabartinių Europos Sąjungos žalos atlyginimo ir įgyvendinimo sistemos trūkumų didelė dalis žalą patyrusių vartotojų negauna žalos atlyginimo. Masinių ieškinių bylose, kuriose dalyvauja labai daug vartotojų, žala individualiam vartotojui kartais gali būti maža, bet ši žala gali būti didelė atsižvelgiant į rinkos dydį. Kadangi šios rinkos tampa vis labiau tarpvalstybinės, galimybės veiksmingai naudotis žalos atlyginimo mechanizmais kitose šalyse tampa būtinybe. Šiandien apie 10 % kolektyvinio žalos atlyginimo ieškinių turi tarpvalstybinio pobūdžio elementų²³. Pavyzdžiui, Jungtinės Karalystės bendrovė per Airijos laikraščius neseniai išplatino nutrinamas korteles, kuriomis buvo siūlomos „nemokamos“ atostogos, o iš tikrųjų minimali šio pasiūlymo kaina kiekvienam vartotojui buvo 130 EUR²⁴. Toliau didėjant rinkų integracijai, šis procentas greičiausiai didės.

3. EUROPOS MASTU EGZISTUOJANČIOS PRIEMONĖS

16. Kai kurių žalos atlyginimo vartotojams priemonių Europos lygiu jau yra. Priimtos dvi Komisijos rekomendacijos²⁵ alternatyviam ginčų sprendimui palengvinti, naudojantis paprastomis ir nebrangiomis procedūromis. Abiejose rekomendacijose nustatyti principai, kaip turėtų gerai funkcionuoti ne teismo procedūros. Direktyvoje dėl draudimų²⁶ nustatyta procedūra, kurią taikydamos vartotojų asociacijos ir valstybinės valdžios institucijos gali sustabdyti užsienyje daromus pažeidimus. Viešasis vykdymas sustiprintas neseniai priimtu Reglamentu dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje²⁷, kuriuo minėtoms valstybinėms valdžios institucijoms suteikiama galimybė prašyti kitos valstybės narės valstybinės valdžios institucijų imtis veiksmų dėl pažeidimo. Nei Direktyvoje dėl draudimų, nei Reglamente dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje nenumatyta kompensacijų vartotojams.
17. ES lygiu egzistuojančių vartotojų žalos atlyginimo mechanizmų ir įgyvendinimo priemonių veiklos rezultatai nepatenkinami. Reglamentas dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje yra palyginti naujas, tačiau jis rodo, kad viešasis teisės

²³ Vertinimo tyrimas, p. 44.

²⁴ Problemos tyrimas, 3 priedas.

²⁵ Komisijos rekomendacija 98/257/EB dėl principų, taikomų institucijoms, atsakingoms už ginčų su vartotojais sprendimą ne teisme, OL L 115, 1998 4 17, p. 31, ir Komisijos rekomendacija 2001/310/EB dėl principų, kuriais vadovaujasi neteisminės institucijos, alternatyvaus ginčų sprendimo proceso metu sprendamos vartotojų ginčus susitarimo būdu, OL L 109, 2001 4 19, p. 56.

²⁶ 1998 m. gegužės 19 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 98/27/EB dėl draudimų ginant vartotojų interesus, OL L 166, 1998 6 11, p. 51.

²⁷ 2004 m. spalio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo, OL L 364, 2004 12 9, p. 1.

aktų vykdymas tarpvalstybiniu lygiu dar yra nepatenkinamas. Vartotojams skirtų alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmų yra ne visose valstybėse narėse ir ne visuose sektoriuose. Pavyzdžiui, beveik nė vienoje valstybėje narėje nėra alternatyvaus ginčų sprendimo būdų oro linijų transporto srityje. 1998 m. įsigaliojus Direktyvai dėl draudimų iškeltos tik dvi tarpvalstybinės bylos²⁸, taip yra todėl, kad keliantiems bylą subjektams yra finansinės rizikos ir kad nacionalinės pažeidimų nagrinėjimo procedūros yra sudėtingos ir skirtingos.

18. Kadangi akivaizdu, kad dėl komercinio piktnaudžiavimo, dėl kurio nukentėjo daug vartotojų, dažnai taip ir nenubaudžiama, ir kadangi ten, kur egzistuoja kolektyvinis žalos atlyginimas, šis mechanizmas gali būti papildoma priemonė vartotojo patiriamai žalai mažinti, šioje Žaliojoje knygoje didžiausias dėmesys skiriamas kolektyviniam žalos atlyginimui kaip priemonei, kuri galėtų padėti spręsti problemas, kurias vartotojai patiria siekdami žalos atlyginimo, kai masiniai ieškiniai pareikšti ir nacionaliniu, ir tarpvalstybiniu mastu. 76 % vartotojų labiau norėtų ginti savo teises teisme, jei galėtų tai daryti drauge su kitais vartotojais²⁹. Verslo atstovai išvengtų žalos dėl nesąžiningos konkurencijos, turėtų daugiau teisinio tikrumo ir sumažintų kai kurias savo bylinėjimosi išlaidas³⁰, jei galėtų sujungti jiems pareikštus ieškinius. Tačiau kartu reikia nustatyti būtinas apsaugos priemones, kad verslo atstovų neužgriūtų nepagrįstų ieškinių, papildomų baudų už padarytą žalą ar pernelyg didelių sąnaudų našta.

4. GALIMI SPRENDIMAI

19. Dabartinė žalos atlyginimo vartotojams situacija ES yra nepatenkinama, ir daugeliui vartotojų, nukentėjusių dėl to paties įstatymo pažeidimo, neleidžiama gauti žalos atlyginimo ir kompensacijos. Komisija pasiūlė keletą galimų sprendimų (toliau – sprendimų), kaip būtų galima spręsti šį klausimą, tokį svarbų gerai veikiančių ir integruotų mažmeninių rinkų apsaugai Europos Sąjungoje, spręsti. Tikslas – turėti veiksmingus mechanizmus, kurie tiktų ir vartotojams, ir pardavėjams. Toliau pateikiami sprendimai išdėstyti laipsniškai didėjančia ES dalyvavimo juos įgyvendinant tvarka. Šiuos sprendimus ir įvairius jų elementus taip pat būtų galima derinti.

1 sprendimas. Europos bendrija nesiima jokių veiksmų

20. Pasirinkus šį sprendimą Europos bendrija nesiimtų jokių naujų veiksmų, o veiksmai būtų grindžiami egzistuojančiomis nacionalinėmis ir Europos bendrijos priemonėmis, siekiant tinkamo žalos atlyginimo vartotojams. Nacionalinėse žalos atlyginimo procedūrose (individualiose ar kolektyvinėse) teismo keliu, kartu su alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmais ir skundų nagrinėjimo procedūromis, kurias yra nustatę pardavėjai arba paslaugų teikėjai, žalos atlyginimas vartotojams numatytas esant masiniams ieškiniams. Šio žalos atlyginimo efektyvumas skiriasi ir priklauso nuo įvairių veikiančių sistemų.

²⁸ Komisijos ataskaitą dėl direktyvos dėl draudimų taikymo žr. http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/injunctions_en.htm.

²⁹ Skaičius yra net šiek tiek padidėjęs, palyginti su ankstesniu 2006 m. „Eurobarometro“ tyrimu (74 %). Žr. 12 išnašą.

³⁰ Problemos tyrimas, p. 96.

21. Teisinės priemonės, galinčios padėti spręsti tarpvalstybinius masinius ieškinius, ES mastu turės arba būti įgyvendinamos artimiausioje ateityje, arba pradėti veikti netrukus. Mediacijos direktyva³¹ turi būti įgyvendinta iki 2011 m., o ataskaitą apie jos įgyvendinimą Komisija pateiks 2016 m. Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūros reglamentas³² bus taikomas nuo 2009 m. sausio 1 d., o ataskaitą apie jo įgyvendinimą Komisija pateiks 2014 m. Tačiau abi šios priemonės masiniams ieškiniams gali būti taikomos tik ribotai. Mediacijos direktyva galima remtis tik tose bylose, kuriose šalys nori tartis tarpininkaujant. Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūros reglamentas taikomas tarpvalstybiniuose ginčiuose, kai suma neviršija 2 000 EUR, o ar jis bus taikomas kolektyviniam žalos atlyginimui, priklausys nuo nacionalinių procesinių taisyklių. Pagal šias taisykles gali būti leista, pavyzdžiui, sugrupuoti keletą individualių ieškinių tam pačiam pardavėjui, jeigu kiekvienas toks ieškinytis neviršija reglamente nustatytos ribos. Gali būti pageidautina palaukti, kol bus pateiktas šių ES priemonių poveikio masiniams ieškiniams vertinimas.
22. 1 sprendimas reikštų laukti, kol bus daugiau informacijos³³ apie nacionalinių ir ES priemonių, kurios jau veikia arba greitai bus įgyvendintos, poveikį. Jos privalumas – valstybėms narėms ar verslo atstovams neatsiranda jokių papildomų įgyvendinimo sąnaudų. Jo trūkumas – vartotojams išlieka galimybė naudotis įvairiomis žalos atlyginimo priemonėmis, ir tai priklauso nuo vartotojų gyvenamosios vietos arba nuo valstybės narės, kurioje įvyko sandoris arba buvo patirta žala. Dėl tokio fragmentiškumo gali atsirasti konkurencijos iškreipimų, o visos ES vartotojams atlyginama žala gali būti skirtingo dydžio. Šis sprendimas greičiausiai nesuteiktų patenkinamo žalos atlyginimo tam tikram skaičiui susijusių vartotojų ir nepašalintų kliūčių vienai bendrai rinkai.

2 sprendimas. Valstybių narių bendradarbiavimas

23. Šis sprendimas apima valstybių narių bendradarbiavimo plėtojimą, siekiant užtikrinti, kad visoje Europos Sąjungoje vartotojai galėtų naudotis kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmais, kurie yra skirtingose valstybėse narėse. Šiuo sprendimu būtų užtikrinta, kad kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmą turinčios valstybės narės leistų tais mechanizmais naudotis kitų valstybių narių vartotojams, o tos valstybės narės, kurios neturi, – jį sukurtų. Tai galima pasiekti priėmus rekomendaciją arba direktyvą. Taip pat rekomendacijoje galėtų būti išdėstytos gairės, kuriomis remdamosi valstybės narės kurtų savo sistemas.
24. Trylika valstybių narių dabar turi tam tikrą kolektyvinio žalos atlyginimo būdą (atstovaujamasis ieškinytis, grupinis ieškinytis, bandomosios bylos mechanizmas). Šiuos ieškinius gali pareikšti vartotojų organizacijos, pavieniai asmenys arba valstybės institucijos. Pavyzdžiui, jeigu valstybėje narėje, kurioje numatyti atstovaujantieji ieškiniai, pardavėjas pažeidė vartotojų apsaugos teisės aktus, ta valstybė narė turėtų užtikrinti, kad jos kompetentinga nacionalinė institucija taip pat

³¹ 2008 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2008/52/EB dėl tam tikrų mediacijos civilinėse ir komercinėse bylose aspektų, OL L 136, 2008 5 24, p. 3.

³² 2007 m. liepos 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 861/2007, nustatantis Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą, OL L 199, 2007 7 31, p. 1.

³³ Siekiant surinkti įrodymų apie įvairių žalos atlyginimo sistemų veikimą, šiems surinktiems duomenims apie įvairias žalos atlyginimo sistemas skelbti bus naudojama Vartotojų rinkos rezultatų suvestinė.

atstovautų kitų valstybių narių vartotojams arba leistų kitų valstybių narių institucijoms pareikšti atstovaujamuosius ieškinius jos teismuose. Pareiškiant grupinį ieškinį atitinkama valstybė narė kitų valstybių narių vartotojams turėtų leisti prisijungti prie jos pačios vartotojų pareikštų ieškinių arba turėtų leisti kitų šalių vartotojams pareikšti ieškinius jos teismuose. Galiausiai valstybė narė, kurioje yra numatyta bandomosios bylos procedūra, turėtų leisti kitų valstybių narių vartotojams iškelti bandomąją bylą jos teismuose ir užtikrinti, kad bet kurios bandomosios bylos poveikis būtų taikomas visiems susijusiems vartotojams, neatsižvelgiant į jų pilietybę ar gyvenamąją vietą.

25. Sudaryti sąlygas naudotis nacionaliniais kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmais gali būti lengviau sukūrus bendradarbiavimo tinklą, kuriame dalyvautų subjektai (įskaitant valstybės institucijas ir vartotojų organizacijas), galintys pareikšti kolektyvinio žalos atlyginimo ieškinius valstybėse narėse, turinčiose tokius mechanizmus.
26. Pareiškus atstovaujamuosius ieškinius pardavėjo valstybės narės kompetentingi subjektai galėtų bendradarbiauti arba pareikšdami atstovaujamąjį ieškinį kitose valstybėse narėse esančių vartotojų vardu, paprašius analogiškiems subjektams šiose valstybėse narėse, arba šiems analogiškiems subjektams padėdami pareikšti tiesioginį ieškinį. Pareiškus grupinius ieškinius ir bandomosiose bylose tinklo nariai susijusioje valstybėje narėje galėtų bendradarbiauti padėdami žalą patyrusiems vartotojams teisme pareikšti grupinius ieškinius arba iškelti bandomąsias bylas arba prie šių ieškinių ar bylų prisijungti pardavėjo valstybėje narėje.
27. Teikiama pagalba galėtų būti informavimo kampanijos apie sprendimo laukiančius kolektyvinio žalos atlyginimo ieškinius, ieškinių grupavimas, dokumentų vertimas, nacionalinių teismo procedūrų paaiškinimas ir praktikuojančių teisininkų ir ekspertų suradimas.
28. Valstybėms narėms, kurios turi kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmus, gali kilti abejonių, ar suteikti išteklių savo subjektams, kad jie galėtų šių valstybių narių teismuose pareikšti kolektyvinio žalos atlyginimo ieškinius kitų valstybių narių vartotojų vardu arba padėti tiems vartotojams, kai valstybių narių, kurios neturi kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmo, subjektai tokios prievolės neturi. Neformalios konsultacijos su tokių valstybių narių vartotojų organizacijomis rodo, kad dėl išteklių stokos jos nėra linkusios užsiimti tokia veikla. Reikėtų numatyti nešališką mechanizmą proceso išlaidoms padengti. Valstybės narės taip pat galėtų būti raginamos savo subjektams užtikrinti šiam tikslui pakankamus išteklius.
29. Bendradarbiavimo tinklo darbą galėtų palengvinti Europos vartotojų centrų tinklas (*ECC–Net*). Naudojimosi tinklu *ECC–Net* pranašumas yra tas, kad šis tinklas apima visą ES ir jau veikia. Bet kadangi šiuo metu minėto tinklo veiklos daugiausia skiriama individualiems tarpvalstybiniais ne teismo ieškiniams, reikėtų kitokios ekspertinės patirties ir daugiau išteklių³⁴.
30. Alternatyvi galimybė – sukurti naują specifinį kolektyvinio žalos atlyginimo reikalams skirtą tinklą. Šiam tinklui reikiamas finansavimas priklausytų nuo tinklo darbo krūvio, o pastarasis – nuo tinklui priklausančių subjektų skaičiaus, jų kompetencijos ir ekspertinės patirties, tikslų subjektams skirtų užduočių ir tarpvalstybinių ieškinių, kurie būtų pareikšti, skaičiaus.

³⁴ Todėl gali atsirasti papildomų sąnaudų, dėl kurių priimant sprendimą reikės valstybių narių pritarimo.

31. Pasirinkus šį sprendimą, taip pat kiltų klausimų dėl jurisdikcijos ir dėl teisės aktų, taikomų sutartinėms ir nesutartinėms prievolėms (žr. 58–60 punktus).

3 sprendimas. Politikos priemonių derinys

32. 3 sprendime numatytas privalomų ar neprivalomų politinių priemonių, galinčių sustiprinti žalos atlyginimą vartotojams, jei jomis bus įveiktos pirmiau minėtos pagrindinės kliūtys, kaip antai: didelės bylinėjimosi sąnaudos, proceso sudėtingumas ir trukmė bei informacijos apie esamas žalos atlyginimo priemones vartotojams stoka. Priemonių derinys apima alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmų tobulinimą, mažų ieškinių nacionalinių procedūrų taikymo srities išplėtimą masiniams ieškiniams, Reglamento dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje taikymo srities išplėtimą, raginimą verslo atstovams tobulinti skundų nagrinėjimo procedūras bei veiklą vartotojų informuotumui apie egzistuojančias žalos atlyginimo priemones gerinti.
33. Ieškinio vertė yra svarbus dalykas vartotojams priimant sprendimą, ar pareikšti ieškinį, ar ne. Vartotojai nelinkę imtis veiksmų, kai jų ieškinio vertė yra mažesnė už tam tikrą sumą. Alternatyvaus ginčų sprendimo procedūros, mažų ieškinių procedūros ir už vykdymą atsakingų nacionalinių valstybinės valdžios institucijų bendradarbiavimas – kiekviena iš šių priemonių gali būti veiksmingesnė už kitą esant skirtingiems ieškinio vertės dydžiams.
34. Paaaiškėjo, kad kai abi šalys turi pakankamai paskatų³⁵ rinktis alternatyvaus ginčų sprendimo procedūras, ši priemonė yra veiksminga alternatyva teismo procesui, kai ieškiniai bylose yra mažos arba vidutinės vertės, nes alternatyvus ginčų sprendimas gali būti greitesnis, pigesnis ir lankstesnis. Alternatyvaus ginčų sprendimo procedūros gali mažiau tikti didelės vertės ieškiniams, kuriuose dažnai yra sudėtingos faktinės medžiagos ir kuriems sudėtinga rinkti įrodymus. Labai mažos vertės ieškiniuose vartotojai vargu ar sieks žalos atlyginimo, nes individuali žala yra mažesnė nei bylinėjimosi sąnaudos.
35. Mažų ieškinių procedūros yra supaprastintos teismo procedūros, jų bylinėjimosi išlaidos yra mažos ir jos vyksta greitai. Dėl šių priežasčių mažų ieškinių procedūros yra gera priemonė individualiems mažos ir vidutinės vertės ieškiniams, kai šalys atsisako derėtis.
36. Už teisės aktų įgyvendinimą atsakingų nacionalinių institucijų, pavyzdžiui, priklausančių Bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje tinklui, veikla galėtų užtikrinti veiksmingą žalos atlyginimą bylose, kai tikėtina, kad alternatyvaus ginčų sprendimo procedūros ir mažų ieškinių procedūros nelabai tiks, visų pirma esant labai mažos vertės ieškiniams, kai vartotojai turi mažai paskatų pareikšti ieškinį.
37. Labai skiriasi tiek veikiančios valstybių narių **alternatyvaus ginčų sprendimo procedūros**, tiek valstybių narių viduje veikiančios procedūros. Jos gali būti finansuojamos viešomis ar privačiomis lėšomis, jos gali būti taikomos viešų ar privačių organizacijų, kolegialių ar individualių organų, gali būti taikomos nacionaliniu, regioniniu ar vietos lygiu, gali būti taikomos visiems vartotojų ieškiniams arba specifinio sektoriaus ieškiniams, taikant jas gali būti priimami

³⁵ Pavyzdžiui, žiniasklaidos dėmesys arba veikiančios veiksmingos žalos atlyginimo procedūros per teismą.

privalomi ar neprivalomi sprendimai ir būti ieškoma kelio šalių sutarimui pasiekti. Taip pat yra rimtų alternatyvaus ginčų sprendimo taikymo srities spragų ir specifiniuose sektoriuose, ir platesniu teritoriniu mastu. Todėl ne visus vartotojų ieškinius galima nagrinėti taikant alternatyvaus ginčų sprendimo procedūras. Dauguma ES veikiančių alternatyvaus ginčų sprendimo procedūrų iš esmės naudojamos individualiems ieškiniams nagrinėti. Kai kurios valstybės narės iš dalies pakeitė³⁶ arba gali pritaikyti³⁷ savo įstatymus, siekdamos aiškiai pripažinti kolektyvinius alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmus.

38. Egzistuojanti ES sistema nėra uždara kolektyvinio alternatyvaus ginčų sprendimo procedūroms. Nors kolektyvinių vartotojų ieškinių sprendimo rengiant dvi alternatyviam ginčų sprendimui skirtas rekomendacijas omenyje neturėta, šių rekomendacijų principus taip pat galima taikyti kolektyvinio alternatyvaus ginčų sprendimo procedūrose. Siekiant spręsti su kolektyvinių ieškinių valdymu susijusius specifinius klausimus, rekomendacijos galėtų būti papildytos.
39. ES galėtų skatinti valstybes nares kurti kolektyvinio vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo procedūras ir užtikrinti, kad tos procedūros būtų taikomos visoje valstybių narių teritorijoje visų vartotojų ieškiniams ir būtų prieinamos kitų valstybių narių vartotojams. Valstybės narės galėtų rinktis būdą, kaip kurti kolektyvinio alternatyvaus ginčų sprendimo procedūras. Valstybės narės galėtų arba pritaikyti egzistuojančias procedūras, arba sukurti vieną ar daugiau naujų kolektyvinio ginčų sprendimo procedūrų vartotojų kolektyviniams ieškiniams nagrinėti. Tokie egzistuojantys Europos tinklai, kaip *ECC-Net* ir *FIN-Net*, kurie individualiems vartotojams jau padeda rasti galimybę naudotis alternatyviu ginčų sprendimu kitoje šalyje, taip pat galėtų padėti panašius ieškinius pareiškusiems vartotojams pasinaudoti atitinkamomis kolektyvinio alternatyvaus ginčų sprendimo procedūromis kitoje valstybėje narėje. Todėl gali atsirasti papildomų šių tinklų veiklos sąnaudų. Priimant sprendimą dėl bet kokių papildomų sąnaudų, reikės valstybių narių, kurios bendrai finansuoja *ECC-Net*, pritarimo.
40. Tai būtų galima pasiekti priėmus rekomendaciją arba direktyvą. Rekomendacijoje, kurioje būtų numatyta rezultatų stebėseną, būtų numatytos lanksčios sąlygos jai įgyvendinti, o jos parengimas būtų pirmas žingsnis. ES direktyva iš valstybių narių taip pat galėtų būti reikalaujama sukurti kolektyvinio vartotojų alternatyvaus ginčų sprendimo procedūras. Abi šios priemonės galėtų būti išsamesnės, jose nurodžius pagrindinius kolektyvinio alternatyvaus ginčų sprendimo procedūros komponentus (pavyzdžiui, procedūros struktūrą, ir įgyvendinimo tvarką).
41. Komisija galėtų pakviesti suinteresuotąsias šalis kartu kurti standartinį kolektyvinio alternatyvaus ginčų sprendimo procedūros, kuria būtų lengva naudotis (ypač tarpvalstybinėje situacijoje), modelį. Į standartinį modelį galėtų būti įtraukti pagrindiniai kolektyvinio alternatyvaus ginčų sprendimo procedūros komponentai. Tokiu modeliu galėtų naudotis suinteresuotosios šalys, norinčios sukurti kolektyvinio alternatyvaus ginčų sprendimo procedūrą. Siekti kolektyvinio alternatyvaus ginčų sprendimo procedūrų konvergencijos būtų savanoriškas apsisprendimas.
42. Kita priemonė, kuri galėtų padėti gerinti egzistuojančius žalos atlyginimo mechanizmus, būtų valstybių narių išplėsta **mažų ieškinių procedūros** taikymo

³⁶ Švedija, Suomija.

³⁷ Slovėnija.

sritis, kad būtų galima veiksmingai nagrinėti masinius ieškinius ir nacionaliniu, ir tarpvalstybiniu mastu. Pavyzdžiui, kai keletas individų pareiškia tą patį ieškinį tam pačiam pardavėjui dėl tos pačios žalos, visi šie ieškiniai galėtų būti kartu sujungti į grupę (idealiu atveju – sujungti teismo) ir nagrinėjami taikant supaprastintą mažiems individualiems ieškiniams skirtą procedūrą. Rekomendacija, kurioje būtų numatytas stebėsenos procesas, galėtų būti tinkama priemonė.

43. **Reglamentu dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos klausimais** įsteigiamas už vykdymą atsakingų nacionalinių valstybės institucijų tinklas, apimantis visą ES. Šios institucijos gali prašyti kitų tinklo narių pagalbos tiriant galimus vartotojų apsaugos įstatymų pažeidimus ir pareiškiant ieškinius pardavėjams, kurie padarė tokius pažeidimus. Reglamente dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos klausimais nustatytas ne visa apimantis tyrimo ir vykdymo įgaliojimų rinkinys, būtinas šiam reglamentui įgyvendinti, tais įgaliojimais galima naudotis tik tada, kai yra pagrįstų įtarimų dėl Bendrijoje daromo pažeidimo, įskaitant įgaliojimą reikalauti Bendrijoje daromą pažeidimą nutraukti ar uždrausti.
44. Reglamentas dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos klausimais galėtų būti iš dalies pakeistas, įtraukiant į jį įgaliojimus, kuriais remdamasi kompetentinga institucija, nustatiusi Bendrijoje daromą pažeidimą, galėtų reikalauti, kad pardavėjas kompensuotų patyrusiems žalą vartotojams³⁸. Valstybėms narėms pačioms būtų palikta spręsti, kaip konkrečiai turėtų veikti mechanizmas. Joms tektų spręsti finansavimo klausimus, kaip ir koks subjektas surastų nukentėjusius vartotojus ir kaip juos informuotų, kokio tipo įrodymus turėtų pateikti vartotojai, kokias reikėtų taikyti priemones, jeigu pardavėjas nevykdytų nurodymo kompensuoti, kokios būtų galimybės teikti apeliaciją. Alternatyva – šie klausimai taip pat galėtų būti sprendžiami ES lygiu priėmus rekomendaciją ar direktyvą. Finansavimo klausimu Reglamente dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos klausimais 4 straipsnio 7 dalyje nustatyta, kad „valstybės narės užtikrina, kad kompetentingos institucijos turėtų pakankamus išteklius, reikalingus šio reglamento taikymui“.
45. Reikės, kad į Reglamente dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos klausimais taikymo sritį, be veiksmų, pažeidžiančių vartotojų kolektyvinį interesą, būtų įtraukti Bendrijoje daromo pažeidimo veiksmai, kuriais pažeidžiami daugelio vartotojų individualūs interesai. Šiuo atveju reikėtų nustatyti susijusių vartotojų skaičiaus apatinę ribą. Teismo arba valstybinės valdžios institucijos sprendimu nustatyta kompensacija turėtų būti tinkamai paskirstyta kitų valstybių narių vartotojams. Ypač dėl labai mažos vertės ieškinių Reglamentu dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos klausimais galėtų būti suteikti įgaliojimai daryti atskaitymus nuo pelno tiems pardavėjams, kurie padarė Bendrijoje daromą pažeidimą. Tai reikštų, kad valstybės narės šiuos įgaliojimus turėtų suteikti valstybinės valdžios institucijoms³⁹. Valstybės narės pačios pasirinktų, kaip tai padaryti. Pavyzdžiui, valstybės narės spręstų, ar atskaitytos sumos eitų į valstybės išdą, ar būtų skiriamos su vartotojų reikalais susijusiems tikslams. Reglamente dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos klausimais taikymo sritis liktų nepakitusi. Pagal šią sistemą individualūs vartotojai

³⁸ Komisija neformaliai konsultavosi su bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje tinklu ir paaiškėjo, kad didelės daugumos valstybių narių už vykdymą atsakingos nacionalinės valstybės institucijos neturi įgaliojimų nurodyti pardavėjams, kurie padarė pažeidimą Bendrijoje, kompensuoti žalą vartotojams, ir tik kelete valstybių narių minėtos institucijos turi teisę vartotojų vardu teisme pareikšti ieškinį dėl žalos.

³⁹ Komisija neformaliai konsultavosi su bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje tinklu ir paaiškėjo, kad daugumoje valstybių narių tokie įgaliojimai neegzistuoja.

negalėtų gauti atskaityto pelno dalies. Vartotojai netiesiogiai gautų naudos iš atgrasančio poveikio, kurį ši sistema turėtų pardavėjams.

46. Verslo atstovai suinteresuoti užtikrinti, kad jų vartotojai būtų patenkinti. Ten, kur nėra savireguliacijos priemonių, galėtų būti skatinamas jų sukūrimas. Esamos priemonės galėtų būti toliau tobulinamos. Tai galėtų būti, pavyzdžiui, užtikrinimas, kad visose verslo srityse būtų įdiegta vidinė **skundų nagrinėjimo sistema**, kuri būtų patikima ir efektyviai veiktų ir būtų galima vykdyti nepriklausomą jos stebėseną bei taikyti jai audito standartus. Komisija galėtų skatinti visus verslo atstovus, ypač tų sektorių, kuriuose būta didelio masto problemų, kurti tokias savireguliacijos priemones kaip kodeksai ir plačiai skleisti informaciją apie tai vartotojams.
47. Siekiant gerinti vartotojų informuotumą apie žalos atlyginimo priemones, būtų galima numatyti **žinių sklaidos ir informuotumo gerinimo** kampanijas. Tai galėtų būti ES ir nacionaliniu lygiu vykdoma informavimo veikla, skirta informuoti apskritai arba apie specifinius sektorius. Galima veikla – vartotojų organizacijų vykdomi informavimo renginiai, valstybių narių arba ES skatinami renginiai ir t. t.

4 sprendimas. Kolektyvinio žalos atlyginimo procedūra per teismą

48. Šiuo sprendimu siūloma neprivaloma arba privaloma ES priemonė, kuri užtikrintų, kad visose valstybėse narėse egzistuotų kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmas per teismą. Tokia procedūra užtikrintų, kad kiekvienas vartotojas visoje ES galėtų gauti žalą atitinkantį atlyginimą masinėse bylose naudojantis atstovaujamaisiais ieškiniais, grupiniais ieškiniais arba bandomosiomis bylomis. Spręstini klausimai yra procedūros finansavimas, nepagrįstų ieškinių prevencija, dalyvavimas teisme, pasirinktinės (dalyvavimo *opt-in*) ar nepasirinktinės (atsisakymo *opt-out*) procedūros klausimas ir kompensacijos paskirstymas. Šio sprendimo tikslas – sukurti kolektyvinio žalos atlyginimo procedūrą per teismą, kuri būtų efektyvi ir veiksminga užtikrinant žalos atlyginimą vartotojams. Bet kuriuo atveju šiame sprendime turėtų būti vengiama tokių elementų, kaip antai papildomų baudų už padarytą žalą, atlygio advokatams laimėjus bylą ir kitų elementų, kurie, manoma, skatina bylinėjimosi kultūrą, egzistuojančią kai kuriose ne Europos šalyse.
49. Dėl **finansavimo** reikia pasakyti, kad sąnaudos gali kliudyti vartotojams pareikšti kolektyvinį ieškinį ir labai apsunkinti vartotojų organizacijas tvarkant masines bylas atstovaujamojų ieškinių atvejais.
50. Vienas, tačiau tik dalinis, sprendimas galėtų būti sumažinti sąnaudas, pavyzdžiui, kolektyvinius ieškinius atleidžiant nuo teismo mokesčių arba nustatant viršutinę teisinių mokesčių ribą.
51. Kalbant apie atstovaujamuosius ieškinius, svarbiausias klausimas yra vartotojams atstovaujančių subjektų finansavimas. Galima svarstyti galimybę, kad dalis kompensacijos būtų skiriama organizacijos sąnaudoms padengti. Trečioji šalis (pavyzdžiui, bankai) arba valstybinė institucija galėtų suteikti paskolą, kuria būtų padengiamas išankstinis teismo proceso finansavimas. Kai kuriose valstybėse narėse yra sėkmingos praktikos, kai bylinėjimąsi finansuoja privačios trečiosios šalys (pavyzdžiui, bendrovės, kurių specializacija finansuoti bylinėjimąsi). Kitas sprendimas būtų valstybių narių skiriamas viešasis finansavimas. Būtų galima derinti ir įvairius finansavimo sprendimus.

52. ES mechanizmas turėtų palengvinti pagrįstų ieškinių pateikimą ir padėti vartotojams. Kartu šis mechanizmas turėtų neskatinti pirmiau minėtos bylinėjimosi „pramonės“, nes tai būtų naudingiau advokatams, o ne vartotojams, ir ieškovai patirtų dideles sąnaudas. Siekiant išvengti piktnaudžiavimo kolektyvinio žalos atlyginimo mechanizmu, įvairūs elementai naudojami kaip apsaugos priemonės ir jie **padeda išvengti nepagrįstų ieškinių**. Svarbus vaidmuo gali tekti teisėjui, kuris turėtų spręsti, ar kolektyvinis ieškinys yra nepagrįstas ar pagrįstas. Atstovaujančių subjektų sertifikavimas, kaip ir kai kuriose valstybėse narėse gyvuojantis principas „moka pralaimėtojas“, veikia kaip užkarda. Užkarda galėtų būti ir valstybinės valdžios institucijos, skirdamos finansavimą kolektyvino žalos atlyginimo procesui ir atsisakydamos skirti išteklių nepagrįstiems ieškiniams.
53. Vartotojų pozicija kolektyvinio žalos atlyginimo procese per teismą galėtų būti sustiprinta kvalifikuotiems subjektams, kaip antai vartotojų organizacijoms ar ombudsmenams, suteikiant **atstovo teisme statusą** atstovaujajame ieškinyje.
54. Svarbus kolektyvinio žalos atlyginimo procedūrų elementas yra sprendimas, ar reikia numatyti **pasirinktine** (dalyvavimo *opt-in*) **ar nepasirinktine** (atsisakymo *opt-out*) procedūrą.
55. Sistemos su pasirinktine procedūra galėtų būti didelė našta ir reikalauti daug sąnaudų, kurias patirtų vartotojų organizacijos, turinčios atlikti parengiamąjį darbą, kaip antai: nustatyti vartotojus, kiekvienoje byloje nustatyti faktus, vesti bylą ar palaikyti ryšius su kiekvienu ieškovu. Šioms organizacijoms taip pat gali kilti sunkumų įtraukti pakankamai daug vartotojų, norinčių dalyvauti byloje, kai patirtos žalos vertė labai maža ir vartotojai mažiau linkę prisidėti prie ieškinių. Tačiau šiose sistemose nėra rizikos skatinti pernelyg daug ieškinių arba nepagrįstus ieškinius.
56. Sprendimai naudoti nepasirinktine procedūrą gali sumažinti kai kuriuos pasirinktinėje sistemoje patiriamus sunkumus. Tačiau nuomonė apie nepasirinktine procedūrą Europoje dažnai yra neigiama dėl išivaizduojamos rizikos skatinti pernelyg didelį bylinėjimąsi, kuris būdingas kai kurioms ne Europos jurisdikcijoms. Bet kuri kolektyvinio žalos atlyginimo sistema turi būti suderinta taip, kad būtų išvengta tokios rizikos. Visais atvejais informacijos sklaidos kitose šalyse klausimas lieka svarbus. Dėl informacijos stokos gali susidaryti situacija, kai vartotojai be jų žinios gali būti saistomi teismo sprendimo, arba kai jie negali ginčyti vedamos bylos. Be to, esant nepasirinktinei procedūrai scenarijui, vartotojų organizacijas gali užgulti našta, susijusi su prievole nustatyti nukentėjusiuosius ir paskirstyti kompensaciją.
57. Esant pasirinktinei procedūrai, minėtas problemas būtų galima spręsti teismą įgaliojus **paskirstyti kompensaciją** ir suteikus galimybę vartotojams prisijungti prie masinio ieškinių po teismo sprendimo priėmimo bandomojoje byloje bei visiems nukentėjusiesiems pritaikius sprendimą. Tačiau kiekvienas vartotojas, norėdamas naudotis teismo sprendimu, turėtų atlikti specifinę teismo procedūrą.
58. Reglamentą dėl jurisdikcijos⁴⁰ būtų galima taikyti bet kuriems **tarptvalstybinių bylų** ieškiniams, įskaitant ieškinius, kuriuos teismui pareiškė valstybinės valdžios institucija, jeigu ji įgyvendina privataus pobūdžio teises (pavyzdžiui, vartotojų vardu veikiantis ombudsmenas). Atstovaujantieji ieškiniai turėtų būti pareiškiami pardavėjo

⁴⁰ 2000 m. gruodžio 22 d. Tarybos reglamentas (EB) Nr. 44/2001 dėl jurisdikcijos ir teismo sprendimų civilinėse ir komercinėse bylose pripažinimo ir vykdymo, OL L 12, 2001 1 16, p. 1.

šalies arba tos šalies, kurioje yra sutarties vykdymo vieta, teisme (5 straipsnio 1 dalis).

59. Masinėse bylose, kai vartotojai yra iš skirtingų valstybių narių, teismas sutartinėms prievolėms turėtų taikyti įvairius nacionalinius įstatymus pagal vartotojų šalį (Reglamento Roma I⁴¹ 6 straipsnis). Todėl atsirastų praktinių problemų bylose, kuriose dalyvauja vartotojai iš skirtingų valstybių narių. Tai būtų galima spręsti padarius taisyklių, kuriomis remiantis įgyvendinami pardavėjo šalies įstatymai kolektyvinio žalos atlyginimo bylose, pakeitimus. Kiti galimi sprendimai – taikyti labiausiai nukentėjusioje rinkoje veikiančius įstatymus arba tos valstybės narės, kur yra įsisteigęs atstovaujantis subjektas, įstatymus.
60. Panašiose situacijose, susijusiose su atsakomybės už produktus sritimi (Reglamento Roma II⁴² 5 straipsnis), galėtų padėti tai, kad šalys pasirinktų įstatymus sudarydamos susitarimą po to, kai įvyko žalą sukėlęs įvykis (Reglamento Roma II 14 straipsnio 1a dalis).

1 klausimas. Kokia yra jūsų nuomonė dėl ES vaidmens kolektyvinio žalos atlyginimo srityje?

2 klausimas. Kuriam iš pirmiau minėtų keturių galimų sprendimų jūs teikiate pirmumą? Ar kurį nors galimą sprendimą visiškai atmestumėte?

3 klausimas. Ar galimuose sprendimuose yra specifinių dalykų, kuriems jūs pritartumėte arba ne?

4 klausimas. Ar yra kitų dalykų, kurie turėtų būti įtraukti į galimą sprendimą, kuriam jūs teikiate pirmumą?

5 klausimas. Jeigu esate linkę derinti keletą galimų sprendimų, kuriuos iš jų norėtumėte derinti ir kas turėtų įeiti į naują sprendimą?

6 klausimas. Jeigu pasirinktumėte 2, 3 ir 4 sprendimus, ar manytumėte, kad reikia privalomų priemonių, ar pirmumą teiktumėte neprivalomoms priemonėms?

7 klausimas. Ar manote, kad galėtų būti kitų problemos sprendimo būdų?

Skelbdama šią Žaliąją knygą, Europos Komisija ragina visus suinteresuotuosius pareikšti savo nuomonę ir atsiųsti ją paštu (ant voko nurodyti *Response to the Green*

⁴¹ 2008 m. birželio 17 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 593/2008 dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės (Roma I), OL L 177, 2008 7 4, p. 6.

⁴² 2007 m. liepos 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 864/2007 dėl nesutartinėms prievolėms taikytinos teisės (Roma II), OL L 199, 2007 7 31, p. 40.

Paper on Consumer Collective Redress) ne vėliau kaip iki 2009 m. kovo 1 d. šiuo adresu:

European Commission
Directorate-General Health and Consumers
Rue de la Loi 200
1049 Bruxelles
Belgija

Savo nuomonę galima atsiųsti ir e. paštu Sanco-consumer-collective-redress@ec.europa.eu.

Gautos nuomonės bus paskelbtos Europos Komisijos Sveikatos ir vartotojų reikalų generalinio direktorato interneto svetainėje. Galima reikalauti, kad pateikta informacija liktų konfidenciali. Tokiu atveju informacijos teikėjai pirmame teikiamos informacijos puslapyje turėtų aiškiai nurodyti, kad prieštarauja informacijos skelbimui. Komisija išnagrinės atsiųstas nuomones ir paskelbs jų santrauką pirmąjį 2009 m. pusmetį.

Remdamasi konsultacijų rezultatais, 2009 m. Komisija pateiks kitą politinį dokumentą.

Informacija dėl asmens duomenų

Asmens duomenų tvarkymo tikslas ir apimtis

Sveikatos ir vartotojų reikalų generalinis direktoratas kaups ir tvarkys jūsų asmens duomenis tiek, kiek reikia, kad būtų galima naudoti viešosiose konsultacijose dėl Žaliosios knygos dėl kolektyvinio žalos atlyginimo jūsų pareikštą nuomonę.

Šie duomenys bus tvarkomi laikantis Reglamente (EB) Nr. 45/2001 dėl asmenų apsaugos Bendrijos institucijoms ir įstaigoms tvarkant asmens duomenis ir laisvo tokių duomenų judėjimo nustatytų reikalavimų.

Jūsų duomenys yra kaupiami ir saugomi tiek laiko, kiek vyksta veiksmai, kurių imamasi vėliau, atsižvelgus į jūsų pareikštą nuomonę.

Skaidrumo tikslais jūsų pareikštos nuomonės, įskaitant jūsų vardą, pavardę ir pareigas jūsų organizacijoje, bus paskelbtos viešai, visų pirma sveikatos reikalams ir vartotojams skirtuose Europos portalo tinklalapiuose adresu

http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm

Teisė pataisyti asmens duomenis ir jų kontrolė

Jeigu norėtumėte išsamesnės informacijos, susijusios su jūsų asmens duomenų tvarkymu, arba pasinaudoti savo teisėmis (pavyzdžiui, priėti prie savo duomenų ar pataisyti bet kuriuos netikslius ar neišsamius duomenis), atsiųskite žinutę šiuo e. pašto adresu:

Sanco-consumer-collective-redress@ec.europa.eu.

Jūs turite teisę bet kuriuo metu kreiptis į Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūną e. paštu edps@edps.europa.eu.