

LV

LV

LV



EIROPAS KOPIENU KOMISIJA

Briselē, 27.11.2008
COM(2008) 794 galīgā redakcija

ZAĻĀ GRĀMATA

par patērētāju kolektīvo tiesisko aizsardzību

(iesniegusi Komisija)

ZAĻĀ GRĀMATA

par patērētāju kolektīvo tiesisko aizsardzību

1. IEVADS

1. Aizvien vairāk uz patērētāju vērsta, globālā un digitālā ekonomikā vienotais tirgus, kas efektīvi reaģē uz to, ko pieprasa patērētāji, veicina arī inovatīvas un konkurētspējīgas ekonomikas veidošanu. Veicinot pilsoņu aktīvu līdzdalību sekmīgā tirgu darbībā, tiek aizsargāti veselīgas konkurences apstākļi. It īpaši tas, ka patērētājiem pieejama tiesiskā aizsardzība gadījumos, kad tirgotāji ir pārkāpuši patērētāju tiesības, veicina patērētāju uzticēšanos tirgiem un uzlabo šo tirgu darbību.
2. Komisijas izstrādātajā Patērētāju politikas stratēģijā¹ ir noteikts mērķis līdz 2013. gadam veicināt iekšējā mazumtirdzniecības tirgus attīstību, panākot, lai patērētāju un mazumtirgotāju uzticēšanās pārrobežu tirdzniecībai būtu tikpat liela, cik tā ir pašu valstī. Tomēr šo mērķi var sasniegt tikai tad, ja patērētāji apzinās, ka problēmu gadījumos viņi varēs īstenot savas tiesības un saņems atbilstošu zaudējumu atlīdzību. 76 % patērētāju, kuru uzticēšanās līmenis pārrobežu tirdzniecībai ir zems, apzinās, ka viņu uzticēšanās līmeņa palielināšanai ir ļoti svarīgi vai diezgan svarīgi zināt, ka viņi varēs iesniegt pārrobežu tirdzniecības lietu savas valsts tiesā, kur to izskatīs saskaņā ar šīs valsts tiesību aktiem². Tas liecina, ka trūkst uzticēšanās citām tiesību sistēmām attiecībā uz materiālajām tiesībām un atbilstošiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem. Priekšlikumā direktīvai par patērētāju tiesībām³ risinās jautājumu par juridisku noteiktību attiecībā uz materiālajām tiesībām. Tomēr jautājums par pārrobežu tiesiskās aizsardzības efektivitāti jārīcina atsevišķi.
3. Komisijas izstrādātajā stratēģijā ir uzsvērts, cik svarīgi ir efektīvi tiesiskās aizsardzības mehānismi patērētājiem, un pausta apņemšanās apsvērt rīcību saistībā ar patērētāju kolektīvo tiesisko aizsardzību. Eiropas Parlaments, Padome un Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komiteja (EESK) atzinīgi uztvēra Komisijas nodomu uzlabot patērētāju tiesiskās aizsardzības iespējas un it īpaši apsvērt rīcību saistībā ar kolektīvo tiesisko aizsardzību⁴. ESAO ieteikumā par strīdu izšķiršanu un tiesisko aizsardzību⁵ aicināja šīs organizācijas dalībvalstis nodrošināt, lai patērētājiem būtu pieejami dažādi tiesiskās aizsardzības līdzekļi, ieskaitot kolektīvās tiesiskās aizsardzības mehānismus.

¹ COM(2007) 99, galīgā redakcija.

² *Flash Eurobarometer* (EB) 57.2. — 2002. gada pavasaris.

³ COM(2008) 614, galīgā redakcija.

⁴ Rezolūcijās par patērētāju politikas stratēģiju EP pēc patērētāju tiesiskās aizsardzības problēmu rūpīga izvērtējuma dalībvalstīs uzdeva Komisijai “.. attiecīgi iesniegt saskaņotu risinājumu Eiropas mērogā, ar kuru visiem patērētājiem nodrošinātu kolektīvās kompensācijas mehānismu pieejamību, lai atrisinātu pārrobežu sūdzību gadījumus” (A6-0155/2008); Padome aicināja Komisiju “.. rūpīgi apsvērt kolektīvas pārsūdzības mehānismus un nākt klajā ar pašlaik veikto attiecīgo pētījumu rezultātiem, lai vajadzības gadījumā izstrādātu priekšlikumus vai rīkotos”, OV C 166, 20.7.2007., 1-3. lpp. EP lūgumu atkārtoti izteica rezolūcijā attiecībā uz Zaļo grāmatu par finanšu pakalpojumu mazumtirdzniecību vienotajā tirgū (A6-0187/2008). Arī EP “Equitable Life” izmeklēšanas komiteja lūdza Komisiju “.. vairāk izpētīt iespēju izveidot tādu tiesisku sistēmu, kurai piemīt vienotas civilprocesuālas prasības attiecībā uz Eiropas pārrobežu kopīgām rīcībām ..” (A6-0203/2007). EESK savā 2008. gada 14. februāra pašiniciatīvas atzinumā INT-348 – CESE 258/2008 izvirzīja priekšlikumus attiecībā uz tiesiskās aizsardzības mehānismu regulējumu.

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

4. Šīs Zaļās grāmatas mērķis ir izvērtēt tiesiskās aizsardzības mehānismu pašreizējo stāvokli, it īpaši gadījumos, kad domājams, ka daudzus patērētājus skāris viens un tas pats tiesību normu pārkāpums, un paredzēt risinājumus, lai novērstu šādos gadījumos noteiktos efektīvas tiesiskās aizsardzības trūkumus. Tā kā pateicoties mazumtirdzniecības tirgus ekonomiskai integrācijai patērētāji arvien vairāk iesaistās mazumtirdzniecības tirgos ārpus savas valsts robežām un līdz ar to uz viņiem attiecas tās pašas tirdzniecības metodes, ko piemēro vietējiem pircējiem, netiek atzīts par lietderīgu izšķirt starp pārrobežu mehānismiem, kas ir spēkā masu prasījumu gadījumos, un mehānismiem, kas ir spēkā tikai valsts mērogā. Vēl viens aktuāls jautājums ir, vai instrumenti, kurus varbūt izvēlēšies, būs piemērojami tikai pārrobežu gadījumos, vai tos varēs piemērot arī valsts mēroga gadījumos.
5. Šajā Zaļajā grāmatā konkurences noteikumu specifikas un cietušo plašā loka (ieskaitot MVU) dēļ nav ietverta kolektīvā tiesiskā aizsardzība tiem, kuri cietuši no EK konkurences noteikumu pārkāpumiem. Saistībā ar to Komisija savā Baltajā grāmatā⁶ ir ierosinājusi konkrētu pasākumu kopumu, lai nodrošinātu, ka patērētāji un uzņēmumi visās ES dalībvalstīs var saņemt efektīvu zaudējumu atlīdzību par kaitējumu, kas viņiem nodarīts, pārkāpjot EK konkurences noteikumus. Šie pasākumi ietver divus kolektīvās tiesiskās aizsardzības mehānismus, kuri ir izstrādāti tā, lai atrisinātu konkrētās grūtības, ar ko saskārušies tie, kuri cietuši no konkurences noteikumu pārkāpumiem, t.i., kolektīva prasība, iesaistoties pēc izvēles (*opt-in*), kad vairāki cietušie skaidri nolemj apvienot savus individuālos prasījumus vienā kopīgā prasībā, un pārstāvības prasība, kuru cietušo grupas vārdā var celt kvalificētās iestādes, piemēram, patērētāju organizācijas vai valsts iestādes.

2. PROBLĒMAS IZKLĀSTS

6. Laikā, kad paplašinās masu patēriņa tirgi, pat pārsniedzot valstu robežas, viena un tā pati tirdzniecības metode vai tai līdzīgas metodes, ko izmanto tirgotājs, var nodarīt kaitējumu ļoti daudziem patērētājiem. Nelikumīgai rīcībai var būt tik liela mēroga ietekme, ka tā var kropļot tirgu. Piemēram, Apvienotās Karalistes bankās tiek veikta izmeklēšana par to, ka tās sistemātiski likušas pārmaksāt vairākiem simtiem tūkstošiem patērētāju, kuri pārtērējuši konta limitu⁷. EK vadībā veiktajos tiesību aktu izpildes uzraudzības pasākumos visā Eiropas Savienībā atklājās plaša mēroga pārkāpumi mobilo tālruņu zvanu melodiju tirdzniecībā⁸. Aptuveni 60 % no pārbaudītajām tīmekļa vietnēm bija informācija, kas obligāti sniedzama pirms līguma noslēgšanas, taču tā bija grūti pamanāma vai sīkā drukā. Mobilo tālruņu zvanu melodijas bija reklamētas kā “bezmaksas”, bet, pieņemot piedāvājumu, atklājās, ka tomēr ir jāmaksā un dažreiz pat ka ir noslēgts abonēšanas līgums.
7. Tā kā patērētāju tiesību pārkāpumi, kas ietekmē ļoti daudzas privātpersonas, var kropļot tirgu, šajā Zaļajā grāmatā uzmanība vērsta uz masu prasījumu gadījumu risināšanu, un šīs Zaļās grāmatas mērķis ir nodrošināt pilsoņiem visā ES efektīvus kolektīvās tiesiskās aizsardzības līdzekļus. Šādi līdzekļi ir mehānismi, ar kuru

⁶ Baltā grāmata par zaudējumu atlīdzināšanas prasībām saistībā ar EK konkurences noteikumu pārkāpšanu, COM (2008) 165, galīgā redakcija,
<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>.

palīdzību liela patērētāju grupa, kas cietusi no viena un tā paša tirgotāja īstenotās tirdzniecības metodes, var efektīvi panākt tiesisko aizsardzību gadījumos, kad minētais tirgotājs atrodas ES.

8. Pašlaik gadījumos, kad patērētāji, kuri saskārušies ar nelikumīgu rīcību, vēlas, lai šo lietu izskatītu, sastopas ar šķēršļiem⁹ pieejamības, efektivitātes un dārdzības ziņā. Tas it īpaši ir spēkā attiecībā uz prasījumiem, kur runa ir par mazām summām. Nozares, kurās patērētāju prāt ir visgrūtāk saņemt zaudējumu atlīdzību par masu prasījumiem, ir finanšu pakalpojumi (39 % ar dokumentiem pamatotu lietu), telesakari (12 %), transports (8 %) un kompleksie ceļojumi un tūrisms (7 %)¹⁰. Tās ir nozares, kurās patērētājiem ir tendence arvien vairāk iesaistīties pārrobežu darījumos.
9. Patērētāji vienmēr var vērsties tiesā, lai saņemtu individuālu zaudējumu atlīdzību. Tāpēc masu prasības principā varētu atrisināt ar lielu skaitu individuālu prasību. Taču ir šķēršļi, kas faktiski traucē Eiropas patērētājiem saņemt efektīvu zaudējumu atlīdzību. Šādi šķēršļi galvenokārt ir tiesāšanās lielās izmaksas un sarežģītas un ilgstošas procedūras. Viens no pieciem Eiropas patērētājiem nevērstos tiesā, ja prasījums būtu par summu, kas mazāka nekā EUR 1000. Puse no aptaujātajiem atbildējuši, ka nevērstos tiesā, ja prasījums būtu par summu, kas mazāka nekā EUR 200¹¹. Lielo **tiesāšanās izmaksu un ar to saistītā riska** dēļ patērētājiem nav ekonomiski izdevīgi maksāt tiesas, juristu un ekspertu nodevas, kas var pārsniegt pašu kompensāciju. **Tiesas procedūras ir tik sarežģītas un ilgstošas**, ka patērētāji var apjukt, jo viņiem nav skaidras nojausmas par to, kad viņu lieta tiks veiksmīgi atrisināta (un vai tas vispār notiks). Tikai 30 % patērētāju uzskata, ka ir viegli atrisināt strīdus tiesā¹².
10. Dažos gadījumos, bet ne vienmēr, patērētājiem var būt pieejami individuālas alternatīvas strīdu izšķiršanas mehānismi. Šo mehānismu darbība Eiropas Savienībā ir sadrumstalota. Šis mehānisms nav vienādi pieejams visās dalībvalstīs, un pat vienas dalībvalsts robežās tas var atšķirties pa nozarēm, piemēram, būt pieejams tikai saistībā ar konkrētām nozarēm. Tikai 39 % patērētāju Eiropā uzskata, ka izšķirt strīdus ar tirgotāju, izmantojot alternatīvas strīdu izšķiršanas mehānismus, ir vienkārši¹³.
11. Patērētāji nav arī informēti par dažādiem pieejamajiem īstenošanas un tiesiskās aizsardzības instrumentiem, it īpaši veicot darījumus aiz savas valsts robežām vai nu fiziski, vai ar e-komercijas starpniecību. Ir arī iespāids, ka trūkst uzticēšanās spēkā esošajām sistēmām, kuras neveicina sūdzību iesniegšanu un tāpēc neļauj patērētājiem saņemt zaudējumu atlīdzību. 51 % patērētāju, kuri tirgotājam sūdzējušies un ir bijuši neapmierināti ar to, kā izskatīta viņu sūdzība, atturējās no tālākas rīcības¹⁴. Apvienotās Karalistes Godīgas tirdzniecības prakses dienesta (*Office of Fair Trading*) veiktais pētījums par kaitējumu patērētājiem, liecina, ka Apvienotajā

⁹ Skatīt pētījumu par problēmām, ar ko sastopas patērētāji, saņemot tiesisko aizsardzību saistībā ar patērētāju aizsardzības tiesību aktu pārkāpumiem un šādu problēmu sekām ekonomikā (*Problem Study*), 42. lpp., http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm.

¹⁰ *Problem Study*, 21. lpp.

¹¹ Īpašā *EB* aptauja par tiesas pieejamību, 2004. gada oktobris, 29. lpp. (šie skaitļi attiecas tikai uz ES-15).

¹² *EB* aptauja par patērētāju aizsardzību iekšējā tirgū, 2008. gada septembris.

¹³ Tomēr šī situācija dažādās valstīs ir atšķirīga. Nīderlandē ir procentuāli visvairāk patērētāju, kuri uzticas alternatīvai strīdu izšķiršanai (57 %), pēc tam seko Ziemeļvalstis (Dānija un Somija 47 %, un Zviedrija 45 %). Turpretī Bulgārijai ir vismazākais skaitlis (12 %), tāpat kā Slovākijai (17 %) un Portugālei (19 %).

¹⁴ Skatīt 12. zemspītras piezīmi.

Karalistē vidēji sūdzības iesniedz tikai 62 % patērētāju, kuriem nodarīts kaitējums, un šis rādītājs sarūk līdz 54 % attiecībā uz pirkumiem, kuri maksā mazāk nekā GBP 10¹⁵. Atbildot uz jautājumu, kādas problēmas varētu rasties, iepērkoties aiz savas valsts robežām, patērētāji visbiežāk minēja grūtības atrisināt problēmas (33 %) ¹⁶.

12. Trīspadsmit dalībvalstīs pašlaik darbojas tiesāšanās ceļā panākamas kolektīvās tiesiskās aizsardzības mehānismi. Šie mehānismi dažādās valstīs ļoti atšķiras, un tiem ir atšķirīgi rezultāti. Komisijas sāktais pētījums¹⁷ un īstenotās apspriešanas¹⁸ liecina par tendenci, ka lielākajā daļā no spēkā esošajiem kolektīvās tiesiskās aizsardzības mehānismiem daži elementi darbojas labi, bet daži — ne. Gandrīz visi spēkā esošie kolektīvās tiesiskās aizsardzības mehānismi rada zināmu pievienoto vērtību, salīdzinot ar individuāli tiesāšanās ceļā panāktu tiesisko aizsardzību un alternatīvas strīdu izšķiršanas shēmām¹⁹. Taču to efektivitāti un lietderīgumu varētu uzlabot. Šie mehānismi ir izmantoti salīdzinoši nedaudzās lietās²⁰. Vismazāk patērētāju kolektīvās tiesiskās aizsardzības mehānismu izmanto Vācijā, kur vidēji tikai četri no desmit miljoniem cilvēku katru gadu ir piedalījušies kolektīvās tiesiskās aizsardzības prasībās²¹. Visvairāk cilvēku kolektīvās tiesiskās aizsardzības mehānismus vienā un tajā pašā lietā ir izmantojuši Portugālē, kur lietā pret telesakaru uzņēmumu zaudējumu atlīdzību saņēma aptuveni trīs miljoni patērētāju, kuriem, līdzīgi kā minēts iepriekš, arī bija jācieš pārmaksāt. Šie patērētāji kompensāciju saņēma galvenokārt natūrā nevis naudā. Vidēji kolektīvās tiesiskās aizsardzības mehānismu nodrošinātais ieguvums patērētājiem ir bijis no EUR 32 Portugālē līdz EUR 332 Spānijā²².
13. Kolektīvās tiesiskās aizsardzības mehānismu efektivitāti un lietderīgumu veicinoši elementi ir šādi: politisks un finansiāls atbalsts no valdības, plaša atspoguļošana plašsaziņas līdzekļos (kas var stimulēt tirgotājus panākt izlīgumu un var arī palīdzēt atrast finanšu sabiedrības; kopumā tam varētu būt aizsargājoša ietekme pret pārkāpējjiem), lai patērētājiem nebūtu jāmaksā tiesāšanās nodevas vai lai tās būtu mazas, tiesāšanās nodevu atcelšana vai samazināšana pārstāvjiem, elastīgi risinājumi attiecībā uz juristu nodevām un formalitāšu apiešana parastos civilprocesos.
14. Turpretī kolektīvās tiesiskās aizsardzības mehānismu efektivitāti un lietderīgumu kavējoši elementi ir šādi: nepietiekams finansējums, zināšanu un resursu trūkums patērētāju organizācijās, fakts, ka patērētāju organizācijām bieži vien jāuzņemas

¹⁵ Skatīt http://www.ofc.gov.uk/advice_and_resources/publications/reports/consumer-protection/.

¹⁶ Skatīt 12. zemsvītras piezīmi.

¹⁷ Pētījums par kolektīvās tiesiskās aizsardzības mehānismu efektivitātes un lietderīguma novērtēšanu Eiropas Savienībā (*Evaluation Study*), 47. lpp. un II daļa (valstu ziņojumi): http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm.

¹⁸ Komisija 2007. gada jūnijā Lēvenē rīkoja semināru un maijā un jūnijā — vēl trīs seminārus, kuros piedalījās patērētāji, ieinteresēto personu no uzņēmumu vidus un praktizējoši juristi. Portugāles prezidentūras konferencē par kolektīvo tiesisko aizsardzību 2007. gada novembrī Lisabonā sāka apspriešanu par projektu efektīvas un racionālas kolektīvās tiesiskās aizsardzības sistēmas kritērijiem: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm.

¹⁹ *Evaluation Study*, 93. lpp.

²⁰ 326 lietas pamatotas ar dokumentiem. Vairāki mehānismi (Bulgārijā, Dānijā un Somijā — grupu prasības un Grieķijā — precedentu lietas (*test case*) procedūra) ieviesti pārāk nesen, lai tos pareizi izvērtētu. Itālijas mehānisms pašlaik tiek pārbaudīts.

²¹ *Evaluation Study*, 116. lpp.

²² *Evaluation Study*, 116. lpp. Šajos skaitļos nav ietverti Nīderlandes rezultāti, kurus var sagrozīt dažas nozīmīgas lietas, kurās iesaistīti lieli uzņēmumi un ievērojamas summas.

risks, ka būs jāmaksā lielas tiesāšanās nodevas, sarežģīti kolektīvās tiesiskās aizsardzības mehānismi, ļoti stingri priekšnoteikumi attiecībā uz pieļaujamību un statusu (kas kavē mehānismu pieejamību), tiesvedības ilgums un atbildētāju iespējas novilcināt tiesvedību, neatspoguļošana plašsaziņas līdzekļos, nespēja efektīvi sadalīt ieņēmumus no prasībām, alternatīvas strīdu izšķiršanas mehānismu atkarība no tirgotāju vēlēšanās sadarboties un viena kolektīvās tiesiskās aizsardzības mehānisma izmantošana visiem prasījumiem, nepielāgojot mehānismu katra konkrētā prasījuma vērtībai, vajadzībām un īpatnībām.

15. Tas, ka ievērojams skaits patērētāju, kuriem nodarīts kaitējums, nevar saņemt zaudējumu atlīdzību, ir ES spēkā esošās tiesiskās aizsardzības un izpildes sistēmas trūkumu sekas. Lai gan dažkārt individuāliem patērētājiem nodarītais kaitējums var nebūt liels, masu prasījumu gadījumos, kas skar ļoti lielu patērētāju skaitu, tas var būt ievērojams attiecībā pret tirgus lielumu. Tā kā šie tirgi arvien vairāk iegūst pārrobežu raksturu, parādās nepieciešamība, lai tiesiskās aizsardzības mehānismi būtu efektīvi pieejami pāri robežām. Pašlaik gandrīz 10 % kolektīvās tiesiskās aizsardzības prasījumu ir saistīti ar pārrobežu darījumiem²³. Piemēram, nesen kāds uzņēmums Apvienotajā Karalistē īru laikrakstos izplatīja momentloterijas lozes, solot brīvdienu ceļojumu “par brīvu”, kaut gan patiesībā šis piedāvājums katram patērētājam izmaksā vismaz EUR 130²⁴. Tirgiem turpinot integrēties, šī procentuālā attiecība, domājams, palielināsies.

3. EIROPĀ SPĒKĀ ESOŠIE INSTRUMENTI

16. Eiropas līmenī jau ir spēkā daži instrumenti, kuri ir īpaši izstrādāti patērētāju tiesiskajai aizsardzībai. Ir divi Komisijas ieteikumi²⁵, lai atvieglotu alternatīvu strīdu izšķiršanu, izmantojot vienkāršas un nedārgas procedūras. Abos ieteikumos ir noteikti principi, lai uzlabotu ārpusstiesas strīdu izšķiršanu. Aizliegumu direktīvā²⁶ ir noteikta procedūra, ar kuras palīdzību patērētāju asociācijas un valsts iestādes var izbeigt pārkāpumus, kas izdarīti ārzemēs. Izpildi valsts līmenī nesen atbalstīja ar regulu par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā²⁷, kas ļauj nosauktajām valsts iestādēm prasīt citas dalībvalsts iestādei, lai tā rīkotos attiecībā uz pārkāpumu. Ne aizliegumu direktīva, ne regula par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā neparedz kompensāciju patērētājiem.
17. Spēkā esošie patērētāju tiesiskās aizsardzības un tiesību aktu izpildes mehānismi kopumā ES līmenī nedarbojas apmierinoši. Regula par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā ir salīdzinoši jauna, bet tā apliecina, ka valsts tiesību aktu izpilde pāri robežām vēl nedarbojas apmierinoši. Alternatīva strīdu izšķiršana nav pieejama patērētājiem visās dalībvalstīs vai visās nozarēs. Piemēram, gandrīz nevienā dalībvalstī alternatīvas strīdu izšķiršanas shēmas nav pieejamas aviotransporta jomā.

²³ *Evaluation Study*, 44. lpp.

²⁴ *Problem Study*, 3. pielikums.

²⁵ Komisijas Ieteikums 98/257/EK par principiem, kas piemērojami iestādēm, kas atbildīgas par patērētāju strīdu izšķiršanu ārpusstiesas kārtībā, OV L 115, 17.4.1998., 31. lpp., un Komisijas Ieteikums 2001/310/EK par principiem ārpusstiesas iestādēm, kas iesaistītas saskaņotā patērētāju strīdu izšķiršanā, OV L 109, 19.4.2001., 56. lpp.

²⁶ Eiropas Parlamenta un Padomes 1998. gada 19. maija Direktīva 98/27/EK par aizliegumiem saistībā ar patērētāju interešu aizsardzību, OV L 166, 11.6.1998., 51. lpp.

²⁷ Eiropas Parlamenta un Padomes 2004. gada 27. oktobra Regula Nr. 2006/2004 par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbildīgas par tiesību aktu īstenošanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā, OV L 364, 9.12.2004., 1. lpp.

Pēc tam, kad 1998. gadā stājās spēkā aizliegumu direktīva²⁸, ir ierosinātas tikai divas pārrobežu lietas, un tam bijuši divi galvenie iemesli: finansiāls risks iestādei, kura ierosinājusi lietu, un sarežģītās un daudzās, atšķirīgās aizliegumu procedūras valstu līmenī.

18. Tā kā ir pierādīts, ka tiesību aktu pārkāpumi tirdzniecībā, kuri skar daudzus patērētājus, bieži vien netiek atrisināti, un tā kā valstīs, kur darbojas kolektīvā tiesiskā aizsardzība, tā, iespējams, var kalpot kā noderīgs papildu līdzeklis, lai mazinātu patērētājiem nodarīto kaitējumu, šajā Zaļajā grāmatā uzsvars likts uz kolektīvo tiesisko aizsardzību kā instrumentu, ar kura palīdzību varētu atrisināt problēmas, ar kurām saskaras patērētāji, mēģinot saņemt zaudējumu atlīdzību par masu prasījumiem gan valsts mēroga, gan pārrobežu gadījumos. 76 % patērētāju vēlētos aizstāvēt savas tiesības tiesā, ja varētu apvienoties ar citiem patērētājiem²⁹. Uzņēmumi izvairītos no zaudējumiem negodīgas konkurences dēļ, iegūtu lielāku juridisko noteiktību un samazinātu daļu no izdevumiem par tiesāšanos, ja tie varētu apvienot pret viņiem iesniegtos prasījumus³⁰. Tai pašā laikā jāveic nepieciešamie aizsardzības pasākumi, lai neapgrūtinātu uzņēmumus ar neattaisnotiem prasījumiem, soda naudām par nodarītiem zaudējumiem vai pārmērīgi augstām izmaksām.

4. RISINĀJUMI

19. Pašlaik ES ir neapmierinošs stāvoklis saistībā ar patērētāju tiesisko aizsardzību, un tas neļauj lielam skaitam patērētāju, kuri saskārušies ar vienu un to pašu likumpārkāpumu saņemt zaudējumu atlīdzību un kompensāciju. Komisija ir noteikusi vairākus risinājumus, kurus varētu izmantot, lai risinātu šo jautājumu, kas ir svarīgs veselīgu un integrētu mazumtirdzniecības tirgu aizsardzībai Eiropas Savienībā. Mērķis ir, lai būtu pieejami efektīvi mehānismi, kas darbojas gan patērētāju, gan tirgotāju labā. Turpmāk minēti risinājumi, tos sagrupējot pēc ES iesaistīšanās pakāpes intensitātes. Šos risinājumus un šo risinājumu dažādos elementus var arī kombinēt.

1. risinājums — EK līmenī pasākumus neveic

20. Šis risinājums neparedz jaunus pasākumus EK līmenī, un tas balstās uz spēkā esošajiem valstu un EK līmeņa pasākumiem, lai panāktu atbilstošu tiesisko aizsardzību patērētājiem. Patērētājiem, kuri cēlušies masu prasījumus, tiek nodrošināta tiesiskā aizsardzība, izmantojot valsts līmeņa individuālas vai kolektīvas shēmas zaudējumu atlīdzības panākšanai tiesāšanās ceļā apvienojumā ar tirgotāju/pakalpojumu sniedzēju izveidotiem alternatīvas strīdu izšķiršanas mehānismiem. Pakāpe, līdz kurai šāda tiesiskā aizsardzība ir efektīva, atšķiras atkarībā no dažādām izmantotajām sistēmām.
21. ES līmenī tuvākajā nākotnē būs jāievieš juridiski instrumenti, ar kuru palīdzību var atrisināt pārrobežu masu prasījumu gadījumus, vai tiem drīzumā būs jāstājas spēkā.

²⁸ Komisijas ziņojums par aizliegumu direktīvas piemērošanu, http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/injunctions_en.htm.

²⁹ Šis skaitlis pat liecina par nelielu pieaugumu, salīdzinot ar iepriekšējo EB aptauju 2006. gadā (74 %). Skatīt 12. zemspvītras piezīmi.

³⁰ *Problem Study*, 96. lpp.

Līdz 2011. gadam jāsteno mediācijas direktīva³¹, un 2016. gadā Komisija iesniegs ziņojumu par tās piemērošanu. No 2009. gada 1. janvāra sāks piemērot regulu par Eiropas procedūru maza apmēra prasībām³², un 2014. gadā Komisija iesniegs ziņojumu par tās piemērošanu. Tomēr abus šos instrumentus tikai ierobežotā mērā var piemērot masu prasījumiem. Mediācijas direktīva var palīdzēt tikai lietās, kurās puses piekrīt mediācijai. Regula par procedūru maza apmēra prasībām attiecas uz pārrobežu strīdiem par summu, kas nepārsniedz EUR 2000, un valstu procesuālajās tiesību normās ir noteikts tas, vai šo regulu piemēro kolektīvajai tiesiskajai aizsardzībai. Saskaņā ar šīm tiesību normām var atļaut, piemēram, apkopot vairākus individuālus prasījumus pret vienu un to pašu tirgotāju, ja katrs no tiem nepārsniedz regulā noteikto robežu. Var būt ieteicams sagaidīt ietekmes novērtējumu par šiem ES pasākumiem attiecībā uz masu prasījumiem.

22. 1. risinājums nozīmētu gaidīt, kad būs pieejams vairāk informācijas³³ par spēkā esošo vai tuvākajā nākotnē īstenojamo valstu un ES pasākumu ietekmi. Šā risinājuma priekšrocība ir tā, ka dalībvalstīm vai uzņēmumiem netiks radītas papildu īstenošanas izmaksas. Tā trūkums ir tas, ka patērētājiem būs pieejami dažādi tiesiskās aizsardzības līdzekļi atkarībā no viņu dzīvesvietas vai dalībvalsts, kurā veikts darījums vai nodarīts kaitējums. Šāda sadrumstalotība varētu radīt konkurences kropļojumus un nenodrošināt patērētājiem visā ES vienāda līmeņa tiesisko aizsardzību. Ar šo risinājumu droši vien nevarēs nodrošināt apmierinošu tiesisko aizsardzību vairākiem iesaistītajiem patērētājiem vai novērst šķēršļus vienotā tirgus darbībai.

2. risinājums — dalībvalstu sadarbība

23. Šis risinājums paredz sadarbības veidošanu starp dalībvalstīm, lai nodrošinātu, ka patērētāji visā ES var izmantot dažādās dalībvalstīs pieejamos kolektīvās tiesiskās aizsardzības mehānismus. Šis risinājums nodrošinātu, ka dalībvalstis, kurās darbojas kolektīvās tiesiskās aizsardzības mehānisms, atvērtu savā valstī darbojošos mehānismu citu dalībvalstu patērētājiem, un ka dalībvalstis, kurās nav kolektīvās tiesiskās aizsardzības mehānisma, tādu izveidotu. To varētu panākt, izmantojot ieteikumu vai direktīvu. Paralēli ieteikumā varētu paredzēt kritēriju kopumu, kas būtu jāievēro visu dalībvalstu sistēmās.
24. Trīspadsmit dalībvalstīs pašlaik darbojas noteikta veida kolektīvā tiesiskā aizsardzība (pārstāvības prasība, grupas prasība, precedentu lietas (*test case*) mehānisms). Šīs prasības var celt patērētāju organizācijas, atsevišķi indivīdi vai valsts iestādes. Piemēram, ja tirgotājs kādā dalībvalstī ir cēlis pārstāvības prasību par patērētāju aizsardzības tiesību aktu pārkāpumu, attiecīgajai dalībvalstij būtu jānodrošina, lai kompetentā valsts iestāde pārstāvētu arī citu dalībvalstu patērētājus, vai jāļauj citu dalībvalstu iestādēm celt pārstāvības prasību šīs dalībvalsts tiesās. Grupas prasības gadījumā attiecīgajai dalībvalstij būtu jāļauj citu dalībvalstu patērētājiem pievienoties šīs dalībvalsts patērētāju celtajām prasībām vai jāļauj citu dalībvalstu patērētājiem

³¹ Eiropas Parlamenta un Padomes 2008. gada 21. maija Direktīva 2008/52/EK par konkrētiem mediācijas aspektiem civillietās un komercietās, OV L 136, 24.5.2008., 3. lpp.

³² Eiropas Parlamenta un Padomes 2007. gada 11. jūlija Regula (EK) Nr. 861/2007, ar ko izveido Eiropas procedūru maza apmēra prasībām, OV L 199, 31.7.2007., 1. lpp.

³³ Lai apkopotu pierādījumus par dažādu tiesiskās aizsardzības sistēmu darbību, par tiesiskās aizsardzības jautājumiem savākto datu prezentēšanai tiks izmantots “rezultātu tablo” par patēriņa tirgiem.

celt prasības šīs dalībvalsts tiesās. Visbeidzot dalībvalstij, kurā ir precedenta lieta, būtu jāļauj citu dalībvalstu patērētājiem iesniegt precedenta lietu šīs dalībvalsts tiesās un jānodrošina, ka jebkuras precedenta lietas iznākumu attiecina uz visiem iesaistītajiem patērētājiem neatkarīgi no viņu valstspiederības vai dzīvesvietas.

25. Valstu kolektīvās tiesiskās aizsardzības mehānismu atvēršanu varētu atvieglot, izveidojot sadarbības tīklu, kurā apvienotos iestādes, kas ir pilnvarotas celt kolektīvās tiesiskās aizsardzības prasību tajās dalībvalstīs, kurās darbojas šāds mehānisms, ieskaitot valsts iestādes un patērētāju organizācijas.
26. Pārstāvības prasību gadījumā sadarbībā iesaistītos tirgotāja dalībvalsts kompetentās iestādes, ceļot pārstāvības prasību citu dalībvalstu patērētāju vārdā pēc atbilstošas funkcijas pildošas iestādes lūguma šajās dalībvalstīs vai palīdzot šīm atbilstošajām iestādēm celt prasību tieši un nepastarpināti. Grupas prasību un precedenta lietu gadījumā sadarbības tīkla dalībnieki attiecīgajā dalībvalstī varētu sadarboties, palīdzot patērētājiem, kam nodarīts kaitējums, celt grupas prasības vai iesniegt precedenta lietas tiesā tirgotāja dalībvalstī, vai pievienoties tām.
27. Varētu tikt nodrošināta šāda palīdzība: informācijas kampaņu sākšana par neizskatītām kolektīvās tiesiskās aizsardzības prasībām, prasījumu apkopošana, palīdzība dokumentu tulkošanā, valstu tiesas procesu skaidrošana un palīdzība valstu juristu un ekspertu atrašanā.
28. Dalībvalstis, kurās darbojas kolektīvās tiesiskās aizsardzības mehānismi, varētu vilcināties savas valsts iestādēm piešķirt resursus kolektīvās tiesiskās aizsardzības prasību celšanai citu dalībvalstu patērētāju vārdā vai lai palīdzētu tiem celt šādas prasības, ja iestādēm dalībvalstīs, kurās nedarbojas kolektīvās tiesiskās aizsardzības mehānismi, nav šāda pienākuma. Pēc neoficiālas apspriešanās ar patērētāju organizācijām šādās dalībvalstīs, ir iespajds, ka tās nevēlētos iesaistīties šādās aktivitātēs, jo trūkst resursu. Būs nepieciešams ieviest taisnīgu tiesvedības izdevumu segšanas mehānismu. Varētu arī aicināt dalībvalstis nodrošināt savām iestādēm šim nolūkam pietiekamus resursus.
29. Sadarbības tīkla darbu varētu atvieglot Eiropas Patērētāju tiesību aizsardzības centru tīkls (*ECC-Net*). Ir izdevīgi izmantot *ECC-Net*, jo tas ir jau izveidots ES mēroga sadarbības tīkls. Tomēr būs vajadzīgas arī zināšanas citās jomās un vairāk resursu, jo *ECC-Net* pašlaik strādā galvenokārt ar individuālām pārrobežu ārpusiņas prasībām³⁴.
30. Kā alternatīvu varētu izveidot jaunu sadarbības tīklu, kurš strādātu konkrēti ar kolektīvās tiesiskās aizsardzības jautājumiem. Šādam tīklam nepieciešamā finansējuma apmērs būs atkarīgs no darba slodzes, kas savukārt būs atkarīga no tīkla darbībā iesaistīto iestāžu skaita, to kompetences un zināšanām, konkrētajiem veicamajiem uzdevumiem un ierosināto pārrobežu lietu skaita.
31. Šajā risinājumā būtu jāskata arī jautājumi saistībā ar jurisdikciju un tiesību aktiem, kas piemērojami līgumiskām un ārpuslīgumiskām saistībām (skatīt 58.-60. punktu).

³⁴ Līdz ar to varētu rasties papildu izmaksas, par ko jālemj, vienojoties ar dalībvalstīm.

3. risinājums — dažādu politisko instrumentu kopums

32. 3. risinājums paredz dažādu tādu politisko instrumentu kopumu, kuri neuzliek saistības vai kuri tās uzliek, un kuri kopā var veicināt patērētāju tiesisko aizsardzību, mēģinot novērst iepriekš konstatētos šķēršļus, proti, lielas tiesāšanās izmaksas, sarežģītas un ilgstošas tiesas procedūras un patērētāju neinformētību par pieejamajiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem. Šis risinājums paredz alternatīvas strīdu izšķiršanas mehānismu uzlabošanu, maza apmēra prasījumu procedūru darbības jomas paplašināšanu dalībvalstīs, attiecinot to arī uz masu prasījumiem, regulas par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā darbības jomas paplašināšanu, aicinājumu uzņēmumiem uzlabot sūdzību izskatīšanas shēmas un pasākumu veikšanu, lai informētu patērētājus par spēkā esošajiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem.
33. Patērētājiem pieņemot lēmumu par to, celt vai necelt prasību, svarīgs parametrs ir prasījuma vērtība. Visticamāk, ka patērētāji nerīkosies, ja prasījums būs par summu, kura ir zem noteiktas robežas. Alternatīvas strīdu izšķiršanas shēmas, maza apmēra prasījumu procedūras un dalībvalstu valsts īstenošanas iestāžu savstarpēja sadarbība — katrs no šiem instrumentiem var efektīvāk darboties citā prasījuma vērtības līmenī.
34. Ja abām pusēm ir pietiekams stimuls³⁵ izvēlēties alternatīvas strīdu izšķiršanas shēmas, pieredze liecina, ka lietās ar zemu un vidēju vērtību šis instruments ir efektīva alternatīva tiesvedībai, jo tas var būt ātrāk īstenojams, lētāks un elastīgāks. Alternatīvas strīdu izšķiršanas shēmas var būt mazāk piemērotas prasījumiem par lielu summu, kuri bieži ir saistīti ar sarežģītiem faktiem un pierādījumu vākšanu. Nav domājams, ka patērētāji prasīs zaudējumu atlīdzību par prasījumiem par ļoti mazu summu, jo individuālais zaudējums ir mazāks nekā tiesāšanās izmaksas.
35. Maza apmēra prasījumu procedūras ir vienkāršotas tiesas procedūras ar nelielām tiesāšanās izmaksām un salīdzinoši ātru izskatīšanu. Tāpēc tās ir piemērots instruments individuāliem prasījumiem par nelielu un vidēju summu gadījumos, kad puses atsakās vienoties sarunu ceļā.
36. Pasākumi, ko veic dalībvalstu valsts īstenošanas iestādes, piemēram, tās, kas piedalās sadarbībā patērētāju tiesību aizsardzības jomā, varētu nodrošināt efektīvu tiesisko aizsardzību gadījumos, kad paredzams, ka alternatīvas strīdu izšķiršanas shēmas un maza apmēra prasījumu procedūras nebūtu tik iedarbīgas, it īpaši saistībā ar prasījumiem par ļoti nelielu summu, kad patērētājiem ir maz stimula celt prasību.
37. Dalībvalstu iekšienē un dažādās dalībvalstīs spēkā esošās **alternatīvās strīdu izšķiršanas shēmas** ievērojami atšķiras. Tās var finansēt no valsts vai privātiem līdzekļiem, tās var nodrošināt valsts vai privātas organizācijas, koleģiālas institūcijas vai privātas struktūras, tās var darboties valsts, reģionālā vai vietējā mērogā, tās var izmantot visiem patērētāju prasījumiem vai tikai prasījumiem konkrētā nozarē, to ietvaros var pieņemt lēmumus, kas uzliek vai neuzliek saistības, vai ar to palīdzību var panākt vienošanos starp pusēm. Alternatīvas strīdu izšķiršanas piemērošanā ir ievērojami trūkumi gan konkrētās nozarēs, gan ģeogrāfiskā ziņā. Tāpēc ne visus patērētāju prasījumus var izskatīt, izmantojot alternatīvas strīdu izšķiršanas shēmas. ES lielāko daļu alternatīvas strīdu izšķiršanas shēmu piemēro galvenokārt

³⁵

Piemēram, plašsaziņas līdzekļu uzmanība vai efektīva tiesiskās aizsardzības panākšana tiesāšanās ceļā.

individuāliem prasījumiem. Dažas dalībvalstis ir grozījušas³⁶ vai varētu grozīt³⁷ valsts tiesību aktus, lai skaidri atzītu kolektīvas alternatīvas strīdu izskatīšanas mehānismus.

38. ES spēkā esošais regulējums neizslēdz kolektīvas alternatīvas strīdu izšķiršanas shēmas. Lai gan abi ieteikumi par alternatīvu strīdu izšķiršanu netika izstrādāti, lai risinātu kolektīvus patērētāju prasījumus, tajos minētos principus var piemērot arī kolektīvas alternatīvas strīdu izskatīšanas shēmām. Lai risinātu specifiskus jautājumus saistībā ar kolektīvu prasījumu izskatīšanu, ieteikumus varētu papildināt.
39. ES varētu aicināt dalībvalstis izveidot kolektīvas patērētāju alternatīvas strīdu izšķiršanas shēmas, nodrošinot, lai šādas shēmas būtu pieejamas visā valsts teritorijā visiem patērētāju prasījumiem un lai tās būtu pieejamas patērētājiem no citām dalībvalstīm. Dalībvalstīm varētu ļaut brīvi izvēlēties, kā izveidot kolektīvas alternatīvas strīdu izšķiršanas shēmas. Dalībvalstis varētu pielāgot spēkā esošās shēmas vai izveidot vienu vai vairākas jaunas alternatīvas strīdu izšķiršanas shēmas kolektīvu patērētāju prasījumu izskatīšanai. Eiropas mēroga sadarbības tīkli, kas pašlaik darbojas, piemēram, *ECC-Net* vai *FIN-Net*, un jau palīdz individuāliem patērētājiem rast iespēju izmantot alternatīvu strīdu izšķiršanu citā valstī, varētu arī palīdzēt patērētājiem līdzīgu prasījumu gadījumā rast iespēju izmantot attiecīgas kolektīvas alternatīvas strīdu izšķiršanas shēmas citā dalībvalstī. Līdz ar to šiem sadarbības tīkliem var rasties papildu darbības izmaksas. Par jebkurām papildu izmaksām būs jālemj, vienojoties ar dalībvalstīm, kuras līdzfinansē *ECC-NET*.
40. To varētu panākt, izmantojot ieteikumu vai direktīvu. Ieteikums ar uzraudzības procesu, kas vērsts uz patērētājiem, pavērtu elastīgākas īstenošanas iespējas, un to varētu izstrādāt kā pirmo soli. ES direktīvā varētu arī paredzēt prasību dalībvalstīm izveidot kolektīvas patērētāju alternatīvas strīdu izšķiršanas shēmas. Katrs no šiem instrumentiem varētu būt sīkāk izstrādāts un tajos varētu ietvert kolektīvas alternatīvas strīdu izšķiršanas shēmas galvenos elementus (piemēram, shēmas uzbūvi un procedūru).
41. Paralēli Komisija varētu sapulcēt kopā ieinteresētās personas, lai izstrādātu tādas kolektīvas alternatīvas strīdu izšķiršanas shēmas standarta modeli, kuru viegli izmantot, it īpaši pārrobežu gadījumos. Šajā standarta modelī varētu ietvert kolektīvas alternatīvas strīdu izšķiršanas shēmas galvenos elementus. Šādu standarta modeli varētu izmantot ieinteresētās personas, kas vēlas izveidot kolektīvas alternatīvas strīdu izšķiršanas shēmu. Tas būtu brīvprātīgs pasākums, lai panāktu alternatīvas strīdu izšķiršanas shēmu konvergenci.
42. Vēl viens pasākums, kas varētu palīdzēt uzlabot spēkā esošos tiesiskās aizsardzības mehānismus, ir, ka dalībvalstis paplašinātu **maza apmēra prasījumu procedūru** darbības jomu, lai valsts mērogā un pārrobežu gadījumos varētu efektīvi izskatīt arī masu prasījumus. Piemēram, ja vairākas privātpersonas grib celt to pašu prasījumu pret to pašu tirgotāju par to pašu kaitējumu, šos prasījumus varētu apkopot (ideālā gadījumā to darītu tiesa) un izskatīt, izmantojot vienkāršotas procedūras, kas paredzētas individuāliem maza apmēra prasījumiem. Atbilstošs instruments būtu ieteikums ar uzraudzības procesu.

³⁶ Zviedrija, Somija.

³⁷ Slovēnija.

43. Ar **regulu par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā** izveidots dalībvalstu valsts īstenošanas iestāžu sadarbības tīkls visā ES. Šīs iestādes var lūgt pārējiem sadarbības tīkla dalībniekiem palīdzību, lai izmeklētu varbūtējus patērētāju tiesību pārkāpumus un veiktu pasākumus, kas vērsti pret tirgotājiem, kuri izdarījuši šādus pārkāpumus. Regulā par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā ir paredzētas paplašināmas pilnvaras izmeklēšanas veikšanai un izpildei, kas vajadzīga regulas piemērošanai un ko var izmantot tikai gadījumos, kad ir pamatotas aizdomas par to, ka Kopienā ir izdarīts pārkāpums; starp šīm pilnvarām ir pilnvaras prasīt, lai jebkuru pārkāpumu Kopienā izbeigtu, vai pilnvaras šādu pārkāpumu aizliegt.
44. Regulu par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā varētu grozīt, lai ietvertu pilnvaras, ko izmantojot, kompetentā iestāde pēc pārkāpuma konstatēšanas Kopienā, varētu prasīt, lai tirgotājs kompensētu patērētājiem nodarīto kaitējumu³⁸. Dalībvalstis lemtu par šāda mehānisma darbības sīkākām detaļām. Tās lemtu par tādiem jautājumiem kā finansējums, kā un kura iestāde sazinātos ar patērētājiem, kurus skāris pārkāpums, un informētu šos patērētājus, kādi pierādījumi tiem būtu jāiesniedz, kādi pasākumi būtu jāveic, ja tirgotājs neievēro kompensācijas kārtību, un pārsūdzības iespējas. Alternatīvi šādus jautājumus varētu risināt arī ES līmenī, izmantojot ieteikumu vai direktīvu. Attiecībā uz finansējumu 4. panta 7. punktā regulā par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā ir noteikts, ka *“dalībvalstis nodrošina to, ka kompetentajām iestādēm ir atbilstīgi resursi, kas vajadzīgi šīs regulas piemērošanai”*.
45. Regulas par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā darbības jomā punktā *“Kopienā izdarīts pārkāpums”* papildus darbībām, kas kaitē patērētāju kopējām interesēm, vajadzētu ietvert darbības, kas kaitē daudzu patērētāju individuālajām interesēm. Vajadzētu noteikt iesaistīto patērētāju skaita robežu. Kompensāciju, par kuru lēmusi tiesa vai valsts iestāde, vajadzētu sadalīt patērētājiem no citām dalībvalstīm. It īpaši attiecībā uz prasījumiem par ļoti mazu summu regulā par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā varētu paredzēt pilnvaras, kas ļautu atņemt daļu peļņas tirgotājiem, kuri izdarījuši pārkāpumu Kopienā. Tas nozīmētu, ka dalībvalstīm būtu pienākums nodrošināt šādas pilnvaras savas valsts iestādēm³⁹. Dalībvalstis lemtu par sīkākām detaļām. Piemēram, dalībvalstis lemtu par to, vai tirgotājiem atņemtā summa būtu iemaksājama valsts kasē vai novirzāma ar patērētājiem saistītiem mērķiem. Regulas par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā darbības joma nemainītos. Šādā sistēmā individuāli patērētāji nevarētu iegūt daļu no tirgotājiem atņemtās peļņas. Patērētāji gūtu netiešas priekšrocības, jo šādai sistēmai būtu aizsargājoša ietekme attiecībā uz tirgotājiem.
46. Uzņēmumu interesēs ir nodrošināt, lai patērētāji būtu apmierināti. Varētu atbalstīt pašregulatīvus pasākumus gadījumos, kad tādi vēl nav paredzēti. Spēkā esošos pasākumus varētu vēl vairāk uzlabot. Piemēram, ar šādiem pasākumiem varētu nodrošināt, lai visos uzņēmumos būtu iekšēja **sūdzību izskatīšanas sistēma**, kas būtu uzticama, efektīvi darbotos un uz kuru attiektos neatkarīgas uzraudzības vai revīzijas standarti. Komisija varētu aicināt visus uzņēmumus, it īpaši tajās nozarēs,

³⁸ Komisija neoficiāli apspriedās ar patērētāju aizsardzības sadarbības tīkla dalībniekiem, un ir iespaids, ka lielākajā daļā dalībvalstu valsts īstenošanas iestādēm nav pilnvaru likt tirgotājiem, kuri izdarījuši pārkāpumus Kopienā, kompensēt patērētājiem nodarīto kaitējumu, un tikai dažās dalībvalstīs šīm iestādēm ir tiesības patērētāju vārdā iesūdzēt pārkāpējus tiesā par nodarīto kaitējumu.

³⁹ Komisija neoficiāli apspriedās ar patērētāju aizsardzības sadarbības tīkla dalībniekiem, un ir iespaids, ka lielākajā daļā dalībvalstu nav paredzētas šādas pilnvaras.

par kurām ir zināms, ka tajās ir visvairāk masveida problēmu, izstrādāt pašregulatīvus pasākumus kodeksa veidā un sniegt par tiem plašu informāciju patērētājiem.

47. Lai palielinātu patērētāju zināšanas par viņiem pieejamiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem, varētu paredzēt **informatīvas akcijas**. Tās varētu rīkot kā informatīvus pasākumus ES vai valstu mērogā par vispārīgiem tematiem, vai arī izstrādājot tos konkrētām nozarēm. Iespējamās akcijas varētu būt visdažādākās, sākot no informatīviem pasākumiem, ko rīko patērētāju organizācijas, līdz pat akcijām, ko atbalsta dalībvalstis vai ES.

4. risinājums — kolektīvā tiesiskā aizsardzība tiesā

48. Šajā risinājumā ir ierosināts saistības neuzliekošs vai uzliekošs ES līmeņa pasākums, kas nodrošinātu, lai visās dalībvalstīs būtu iespējama kolektīvā tiesiskā aizsardzība tiesā. Šāda procedūra nodrošinātu, ka ikviens patērētājs visā ES varētu saņemt atbilstošu zaudējumu atlīdzību masu prasījumu gadījumos, izmantojot pārstāvības prasības, grupas prasības vai precedentu lietas. Jautājumi, par kuriem jālemj, būtu šādas procedūras finansēšana, kā novērst neattaisnotus prasījumus, procesuālā tiesībspēja, jautājums par procedūru, kurā iesaistās pēc izvēles (*opt-in*) vai tiek iekļauti automātiski (*opt-out*), un kompensācijas sadalīšana. Šā risinājuma mērķis ir nodrošināt tādu tiesas procedūru saistībā ar kolektīvo tiesisko aizsardzību, kas efektīvi un racionāli palīdzētu patērētājiem saņemt zaudējumu atlīdzību. Katrā ziņā šajā risinājumā nevajadzētu ietvert elementus, par kuriem ir zināms, ka tie veicina tādu tiesāšanās kultūru, kāda, cik zināms, ir spēkā dažās valstīs ārpus Eiropas, piemēram, soda naudas par nodarītiem zaudējumiem, neparedzēti honorāri un citi elementi.
49. Jautājumā par **finansēšanu** izmaksas var atturēt patērētājus no iesaistīšanās kolektīvā prasībā un ļoti apgrūtināt patērētāju organizācijām masu lietu izskatīšanu pārstāvības prasībās.
50. Viens — daļējs — risinājums varētu būt vērsts uz izmaksu samazināšanu, piemēram, atbrīvojot kolektīvas prasības no tiesas nodevām vai nosakot griestus juridisko pakalpojumu nodevām.
51. Attiecībā uz pārstāvības prasībām svarīgs to iestāžu finansējums, kuras pārstāv patērētājus. Varētu apsvērt iespēju piešķirt daļu kompensācijas šīm organizācijām, lai segtu to izdevumus. Trešā puse (piemēram, bankas) vai valsts iestāde varētu piešķirt aizdevumu, lai segtu izdevumus gadījumos, kad varbūt iepriekš jāmaksā par tiesas procesiem. Dažās dalībvalstīs sekmīgi darbojas prakse, ka tiesvedību apmaksā privātas trešās puses (piemēram, uzņēmumi, kas specializējas tiesvedības finansēšanā). Vēl viens risinājums varētu būt dalībvalsts nodrošināts valsts finansējums. Varētu arī kombinēt dažādus finansēšanas risinājumus.
52. ES līmeņa mehānisms atvieglotu attaisnotu prasījumu iesniegšanu un būtu izdevīgs patērētājiem. Vienlaikus šim mehānismam būtu jānovērš tāda tiesāšanās kultūra, kā minēts iepriekš, jo pretējā gadījumā tas būtu izdevīgs juristiem, nevis patērētājiem un radītu lielas izmaksas atbildētājiem. Lai novērstu iespēju ļaunprātīgi izmantot kolektīvās tiesiskās aizsardzības mehānismu, dažādi elementi ir atzīstami par aizsargelementiem, kas palīdz **novērst neattaisnotu prasījumu celšanu**. Lemjot par to, vai kolektīvs prasījums ir neattaisnots vai pieļaujams, svarīga nozīme var būt

tiesnesim. Pārstāvības iestāžu sertificēšana darbojas kā filtrs, tāpat kā princips “zaudētājs maksā” dalībvalstīs, kurās tas ir spēkā. Arī valsts iestādes, kad tās finansē kolektīvo tiesisko aizsardzību, varētu darboties kā filtrs, atsakot resursu piešķiršanu neattaisnotiem prasījumiem.

53. Patērētāju pozīcijas kolektīvās tiesiskās aizsardzības tiesas procedūrās varētu stiprināt, piešķirot **juridisko statusu** kvalificētajām iestādēm (piemēram, patērētāju organizācijām vai ombudiem) pārstāvības prasības izskatīšanai.
54. Svarīgs elements kolektīvās tiesiskās aizsardzības procedūrās ir lēmums par to, vai uzsākt **procedūru, kurā iesaistās pēc izvēles (*opt-in*) vai tiek iekļauti automātiski (*opt-out*)**.
55. *Opt-in* sistēmas var būt apgrūtinošas un dārgas patērētāju organizācijām, kurām jāveic sagatavošanās darbi, piemēram patērētāju apzināšana, katrs lietas fakti noskaidrošana, kā arī lietas vadīšana un saziņa ar katru no prasītājiem. Šādās sistēmās var būt arī jāsaskaras ar grūtībām, lai sameklētu pietiekoši daudz patērētājus, kuri vēlētos iesaistīties lietā par kaitējumu, kurā ir runa par ļoti nelielu summu, jo šādos gadījumos patērētāji parasti izvēlas nedarīt neko. Tomēr šīs sistēmas nesaistās ar risku, ka tiks veicināti pārmērīgi vai neattaisnoti prasījumi.
56. *Opt-out* risinājumi var mazināt dažas no grūtībām, ar ko jāsaskaras *opt-in* sistēmās. Tomēr Eiropā tos nereti uztver negatīvi, jo uzskata, ka ir risks veicināt pārmērīgu tiesāšanos, kā tas notiek dažu ārpus Eiropas esošu valstu jurisdikcijā. Jebkura kolektīvās tiesiskās aizsardzības sistēma jāizstrādā tā, lai izvairītos no šāda riska. Katrā ziņā aktuāls paliek jautājums par informācijas izplatīšanu pāri robežām. Informācijas trūkums varētu radīt situāciju, kurā patērētājus saistītu tiesas spriedums, par kuru tie neko nezina vai kurā tiem nav bijusi iespēja apstrīdēt lietas virzību. Turklāt *opt-out* risinājumos patērētāju organizācijām var rasties slogs, kad tām jāapzina cietušie un kad jāsadala kompensācija.
57. *Opt-in* procedūrā minētās problēmas varētu atrisināt tā, ka tiesa **sadala kompensāciju**, un ļaujot patērētājiem iesaistīties masu prasībās pēc tam, kad paziņots spriedums precedentā lietā, un attiecinot šo spriedumu uz visiem cietušajiem. Tomēr, lai izmantotu šo spriedumu, katram patērētājam būtu jāiziet konkrēta juridiska procedūra.
58. **Pārrobežu lietās** katrā prasībā, ieskaitot prasību, ko tiesā cēlusi valsts iestāde, ja tā īsteno privātās tiesības (piemēram, ombuds, kas patērētāju vārdā iesniedz sūdzību tiesā), būtu piemērojama regula par jurisdikciju⁴⁰. Pārstāvības prasības būtu jāiesniedz tirgotāja piekritības tiesā vai tiesā līguma noslēgšanas vietā (5. panta 1. punkts).
59. Masu gadījumos, kuros iesaistīti patērētāji no dažādām dalībvalstīm, tiesai vajadzētu piemērot līgumsaistībām dažādu patērētāju valsts tiesību aktus (Roma I regulas 6. pants⁴¹). Tas radītu praktiskas problēmas izskatot lietas, kurās iesaistīti patērētāji no daudzām dažādām dalībvalstīm. To varētu risināt, izdarot grozījumu noteikumus, kas paredzētu tirgotāja valsts tiesību aktu piemērošanu kolektīvās tiesiskās

⁴⁰ Padomes 2000. gada 22. decembra Regula (EK) Nr. 44/2001 par jurisdikciju un spriedumu atzīšanu un izpildi civillietās un komercietās, OV L12, 16.1.2001., 1. lpp.

⁴¹ Eiropas Parlamenta un Padomes 2008. gada 17. jūnija Regula (EK) Nr. 593/2008, par tiesību aktiem, kas piemērojami līgumsaistībām (Roma I), OV L177, 4.7.2008., 6. lpp.

aizsardzības lietās. Citi risinājumi būtu piemēroti tās dalībvalsts tiesību aktus, kuras tirgus skarts visvairāk vai kurā atrodas pārstāvības iestāde.

60. Līdzīgos gadījumos produktatbildības jomā (Roma II regulas⁴² 5. pants) būtu noderīga tiesību aktu izvēle pēc vienošanās, kas panākta pēc tam, kad noticis kaitējuma nodarīšanas gadījums.

1. jautājums. Kāds jūsu prāt ir ES uzdevums jautājumā par patērētāju kolektīvo tiesisko aizsardzību?

2. jautājums. Kuram no iepriekš minētajiem četriem risinājumiem jūs dotu priekšroku? Vai jūs noraidītu kādu no minētajiem risinājumiem?

3. jautājums. Vai minētajos risinājumos ir konkrēti elementi, kuriem jūs piekrītat/nepiekrītat?

4. jautājums. Vai ir citi elementi, kuri būtu jāietver risinājumā, kuram jūs dodat priekšroku?

5. jautājums. Ja jūs dodat priekšroku risinājumu kombinācijai, kurus risinājumus jūs gribētu kombinēt un kādi elementi būtu ietverti šajā kombinētajā risinājumā?

6. jautājums. 2., 3. vai 4. risinājumā — vai jūsu prāt vajadzīgi instrumenti, kuri uzliek saistības, vai arī jūs izvēlētos saistības neuzliekošus instrumentus?

7. jautājums. Vai jūsu prāt varētu būt citi līdzekļi šīs problēmas risināšanai?

Ar šo Zaļo grāmatu Eiropas Komisija aicina ieinteresētās personas izteikt viedokli, vēlākais līdz 2009. gada 1. martam sūtot atbildes (ar atzīmi "Response to the Green Paper on Consumer Collective Redress") uz šādu adresi:

Eiropas Komisija
Veselības un patērētāju ģenerāldirektorāts
Rue de la Loi 200
1049 Brisele
Beļģija,

vai sūtot e-pastu uz adresi Sanco-consumer-collective-redress@ec.europa.eu.

Atbildes publicēs Eiropas Komisijas Veselības un patērētāju ģenerāldirektorāta tīmekļa vietnē. Ir iespējams pieprasīt, lai tiktu saglabāta iesniegto atbilžu konfidencialitāte. Tādā gadījumā atbildes sūtītājam iesniegtās atbildes pirmajā lappusē skaidri jānorāda, ka tas nevēlas, lai atbildi publicētu. Komisija izskatīs iesniegtās atbildes un 2009. gada pirmajā pusgadā publicēs to kopsavilkumu.

⁴² Eiropas Parlamenta un Padomes 2007. gada 11. jūlija Regula (EK) Nr. 864/2007 par tiesību aktiem, kas piemērojami ārpuslīgumiskām saistībām (Roma II), OV L 199, 31.7.2007., 40. lpp.

Pamatojoties uz apspriešanās rezultātiem, Komisija 2009. gadā iesniegs vēl vienu politikas dokumentu.

Paziņojums par personas datu aizsardzību

Personas datu apstrādes mērķis un apjoms:

Veselības un patērētāju ģenerāldirektorāts reģistrēs un apstrādās jūsu personas datus tiktāl, ciktāl tas nepieciešams, lai izmantotu jūsu atbildes saistībā ar sabiedrisko apspriešanu par Zaļo grāmatu par patērētāju kolektīvo tiesisko aizsardzību.

Jūsu datus apstrādās saskaņā ar Regulu (EK) Nr. 45/2001 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi Kopienas iestādēs un struktūrās un par šādu datu brīvu apriti.

Jūsu datus reģistrēs un uzglabās tik ilgi, cik ilgi būs vajadzīgi turpmāki pasākumi saistībā ar jūsu iesniegto atbildi.

Lai nodrošinātu pārredzamību, atbildes, ieskaitot jūsu vārdu un ieņemamo amatu jūsu organizācijā, paziņos sabiedrībai, galvenokārt publicējot šo informāciju Veselības un patērētāju ģenerāldirektorāta lapās tīmekļa vietnē "Eiropa":

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

Tiesības labot datus un atbildīgais par personas datiem:

ja jums vajadzīga papildu informācija par jūsu personas datu apstrādi vai to, kā varat izmantot savas tiesības (piemēram, piekļūt nepareiziem vai nepilnīgiem datiem vai tos labot), rakstiet uz šo adresi:

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

Jums ir tiesības jebkurā laikā iesniegt prasību Eiropas Datu aizsardzības uzraudzītājam, izmantojot adresi edps@edps.europa.eu.