

## Mnenje Evropskega ekonomsko-socialnega odbora o zeleni knjigi o kolektivnih odškodninah za potrošnike

(COM(2008) 794 konč.)

(2010/C 128/18)

Poročevalec: **G. CALLEJA**

Evropska komisija je 27. novembra 2008 sklenila, da v skladu s členom 262 Pogodbe o ustanovitvi Evropske skupnosti Evropski ekonomsko-socialni odbor zaprosi za mnenje o naslednjem dokumentu:

*Zelena knjiga o kolektivnih odškodninah za potrošnike*

COM(2008) 794 konč.

Strokovna skupina za enotni trg, proizvodnjo in potrošnjo, zadolžena za pripravo dela Odbora na tem področju, je mnenje sprejela 9. septembra 2009.

Evropski ekonomsko-socialni odbor je mnenje sprejel na 457. plenarnem zasedanju 4. in 5. novembra 2009 (seja z dne 5. novembra) s 123 glasovi za, 4 glasovi proti in 13 vzdržanimi glasovi.

### 1. Povzetek priporočil

1.1 Dostop do učinkovitega sodnega varstva je načeloma temeljna pravica potrošnikov na področju kolektivnih odškodnin. Vendar je treba pri tem ustrezno upoštevati omejitve, ki jih določa Pogodba, ter razlike v procesnem in ustavnem pravu med državami članicami.

1.2 Zakonodajni ukrepi EU na področju kolektivnih odškodnin bi izboljšali varstvo potrošnikov, zlasti pri čezmejnih transakcijah.

1.3 V sistem je treba vključiti zadostno zaščito pred neresnimi zahtevki in zlorabami, do katerih večinoma prihaja zaradi želje po finančnih koristih in dobičku tretje stranke, ki ni potrošnik.

1.4 Načeloma morajo vsi sprejeti ukrepi EU zagotoviti ustrezno zaščito pred uvedbo določil, ki lahko – po izkušnjah drugih sodnih sistemov – hitro privedejo do zlorab. Vsak uveden sistem kolektivnih odškodnin bi moral predvsem zagotoviti, da sodniki, ki v predhodnem postopku odločajo o vložitvi zahtevka za kolektivno odškodnino, dobijo ustrezna pooblastila za preprečitev zlorab in zagotovitev upravičenosti vložjenih zahtevkov.

1.5 Sprejetje mehanizma za uveljavljanje kolektivnih odškodnin s pravnimi sredstvi ne izključuje uporabe sistemov izvensodne poravnave potrošniških sporov.

1.6 EESO priporoča Komisiji, naj sprejme nadaljnje ukrepe, s katerimi bo spodbudila podjetja k razvoju notranjih postopkov reševanja pritožb, ter naj nadaljuje z razvojem obstoječih sistemov alternativnega reševanja sporov in javnega nadzora. Potrošniki bi lahko takšna alternativna sredstva uporabili, preden bi se odločili za sodno pot.

1.7 EESO ponovno opozarja Evropsko komisijo, da se o uveljavljanju kolektivnih odškodnin s pravnimi sredstvi razpravlja že od leta 1985 ter da je zdaj čas za sprejetje odločitev in izvajanje postopkov v zadovoljstvo potrošnikov brez nadaljnega zavlačevanja.

### 2. Uvod

2.1 Cilj strategije potrošniške politike Komisije <sup>(1)</sup> je spodbujanje notranjega maloprodajnega trga, zato da bodo do leta 2013 potrošniki in trgovci na drobno z enakim zaupanjem nakupovali v tujini in doma. V strategiji je Komisija poudarila pomen učinkovitih mehanizmov odškodnin za potrošnike in napovedala, da bo proučila ukrepe na področju kolektivnih odškodnin za potrošnike.

2.2 Evropski parlament, Svet in Evropski ekonomsko-socialni odbor so pozdravili namen Komisije, da izboljša mehanizme odškodnin za potrošnike in zlasti prouči ukrepe v zvezi

<sup>(1)</sup> COM(2007) 99 konč.

s kolektivnimi odškodninami. <sup>(2)</sup> Tudi OECD je pripravila priporočilo o reševanju potrošniških sporov in odškodninah <sup>(3)</sup>, v katerem države članice OECD spodbuja, naj potrošnikom zagotovijo dostop do različnih pravnih sredstev za uveljavljanje odškodnin, vključno z mehanizmi za uveljavljanje kolektivnih odškodnin.

2.3 Komisija v Zeleni knjigi o kolektivnih odškodninah za potrošnike, objavljeni novembra 2008 <sup>(4)</sup>, išče možnosti za lažje uveljavljanje odškodnin v primerih, ko ravnanje enega samega trgovca, ki je v nasprotju s potrošniško zakonodajo, oškoduje veliko število potrošnikov. Predstavljene so štiri možnosti.

2.4 Evropska komisija je poleg tega 29. maja 2009 organizirala javno posvetovanje o zeleni knjigi, nato pa je pripravila dokument, ki ga je predložila v presojo javnosti in ki poleg štirih možnosti ukrepanja v zvezi s kolektivnimi odškodninami, navedenih v zeleni knjigi, vsebuje še peto možnost. Tega zadnjega predloga Komisije EESO v tej pozni fazi obravnave ne more upoštevati. Še posebno zato, ker ocene učinka še niso bile izvedene, Toda EESO že v tej zgodnji fazi predvideva, da bo izvajanje pete možnosti povzročilo precejšnje težave.

2.5 Jasno je, da dostop potrošnikov do mehanizmov odškodnin, kadar trgovci kršijo njihove pravice, povečuje zaupanje potrošnikov v trge in tako izboljšuje njihovo učinkovitost. Vendar se ta cilj lahko doseže le, če potrošniki vedo, da bodo v primeru težav lahko uveljavljali svoje pravice in prejeli primerno odškodnino.

2.6 Za zagotovitev enake obravnave vseh zainteresiranih strani je treba najti pošteno ravnovesje med vsemi interesi.

<sup>(2)</sup> V svojih resolucijah o Strategiji potrošniške politike je EP po skrbni oceni vprašanja o odškodninah potrošnikov v državah članicah Komisijo zaprosil, „naj predstavi, kadar je to primerno, skladno rešitev na evropski ravni, ki bo vsem potrošnikom omogočila dostop do mehanizmov odškodnin za potrošnike pri čezmejnih pritožbah“ (A6-0155/2008); Svet je Komisijo pozval, „skrbno preuči mehanizme kolektivnih pravnih sredstev in predstavi rezultate trenutnih ustreznih študij, da bi se lahko oblikovali morebitni predlogi ali ukrepi“, UL C 166, 20.7.2007, str. 1–3.

Zahtevek EP je bil ponovno poudarjen v resoluciji o Zeleni knjigi o maloprodajnih finančnih storitvah (A6-0187/2008). Odbor EP za preiskavo družbe Equitable Life je prav tako Komisijo zaprosil, „naj še naprej proučuje možnosti za vzpostavitev pravnega okvira z enotnimi pravnimi postopki za evropske čezmejne kolektivne ukrepe ...“(A6-0203/2007). EESO je v mnenju na lastno pobudo (UL C 162, 25.6.2008, str. 1) predstavil predloge v zvezi s pravno ureditvijo mehanizmov kolektivnih odškodnin.

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

<sup>(4)</sup> COM(2008) 794 konč.

### 3. Povzetek zelene knjige

3.1 Namen te zelene knjige je „oceniti obstoječe stanje mehanizmov odškodnin, zlasti takrat, ko je verjetno, da bo z isto kršitvijo oškodovano veliko potrošnikov, in zagotoviti možnosti, ki bodo omogočile vse načine za učinkovito uveljavljanje odškodnin, ki so ustrezni za te zadeve“ <sup>(5)</sup>. Komisiji se ni zdelo potrebno razlikovati med čezmejnimi mehanizmi za skupinske zahtevke in izključno nacionalnimi mehanizmi. Zelena knjiga obravnava še eno vprašanje, in sicer, ali bi se lahko posamezni instrumenti uporabljali samo v čezmejnih ali tudi v nacionalnih zadevah.

3.2 Zelena knjiga se osredotoča na reševanje skupinskih zahtevkov in zagotovitev učinkovitih načinov uveljavljanja kolektivnih odškodnin za državljane v vsej EU, ki so bili oškodovani zaradi ravnanja enega samega trgovca, ne glede na to, kje je bila izvedena transakcija. Poleg tega opredeljuje glavne ovire, ki trenutno potrošnikom preprečujejo učinkovito uveljavljanje odškodnin, in elemente, ki prispevajo k učinkovitosti in uspešnosti mehanizma kolektivnih odškodnin.

3.3 Komisija ugotavlja, da sedanji evropski instrumenti <sup>(6)</sup> niso dovolj, zato opisuje štiri možnosti za razrešitev obravnavanih vprašanj in za zagotovitev, da bodo potrošnikom na voljo ustrezni in učinkoviti postopki uveljavljanja odškodnin, zlasti mehanizem kolektivnih odškodnin:

- možnost 1 – uporaba obstoječih ukrepov držav članic in ES za doseg ustreznih odškodnin za potrošnike;
- možnost 2 – sodelovanje med državami članicami, s katerim se potrošnikom po celi EU zagotovi uporaba mehanizmov kolektivnih odškodnin, ki obstajajo v različnih državah članicah;
- možnost 3 – kombinacija političnih instrumentov, tako nezavezujočih kot zavezujočih, ki lahko združeni izboljšajo uveljavljanje odškodnin za potrošnike tako, da obravnavajo glavne ovire;

<sup>(5)</sup> COM(2008) 794 konč., str. 3.

<sup>(6)</sup> Priporočilo Komisije 98/257/ES o načelih, ki veljajo za odgovorne organe v izvensodnih poravninah potrošniških sporov (UL L 115, 17.4.1998, str. 31) in Priporočilo Komisije 2001/310/ES o načelih, ki veljajo za izvensodne organe, odgovorne za sporazumno reševanje potrošniških sporov (UL L 109, 19.4.2001, str. 56). Direktiva 98/27/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 19. maja 1998 o opustitvenih tožbah zaradi varstva interesov potrošnikov (UL L 166, 11.6.1998, str. 51). Uredba (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. oktobra 2004 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov (UL L 364, 9.12.2004, str. 1).

- možnost 4 – sodni postopek za uveljavljanje kolektivnih odškodnin kot zavezujoč ali nezavezujoč ukrep EU.

#### 4. Splošne ugotovitve

4.1 EESO se že več let zavzema, da bi se na ravni Skupnosti opredelil pojem skupinske tožbe, ki bi omogočala pridobitev učinkovitega nadomestila za škodo, nastalo zaradi kršitve kolektivnih pravic.

4.2 EESO je že leta 1992 v dveh mnenjih na lastno pobudo Komisijo opozoril, da je treba za ureditev področja čezmejnih sporov opredeliti možnosti za ukrepanje in priznati pooblastila potrošniških organizacij za zastopanje v nacionalnih in čezmejnih sporih (7). Podobno je v mnenju, ki ga je plenarna skupščina soglasno sprejela na zasedanju 1. junija 1994, Komisijo izrecno pozval, naj določi enoten postopek za skupinske tožbe in skupno zastopstvo, ne le zato, da se preprečijo nezakoniti postopki, temveč tudi zato, da se olajšajo postopki v zvezi z odškodninskimi zahtevki (8). Pozneje je EESO to temo obravnaval v več mnenjih (9). V mnenju z dne

(7) UL C 339, 31.12.1991, str. 16 – glej točko 5.4.2 in UL C 19, 25.1.1993, str. 22 – glej točko 4.12 in poglavje 4 zanimive študije, ki je priložena mnenju in ki so jo izvedli Eric Balate, Pierre Dejemeppe in Monique Goyens, objavil pa jo je ekonomsko-socialni svet, od str. 103 dalje. Op. p.: *mnenji nista prevedeni v slovenščino*.

(8) UL C 295, 22.10.1994, str. 1.

(9) Najpomembnejša mnenja so bila: mnenje na lastno pobudo o notranjem trgu in varstvu potrošnikov: priložnosti in ovire (UL C 39, 12.2.1996, str. 55; op. p.: *mnenje ni prevedeno v slovenščino*), v katerem je EESO opozoril, da priporočilom in predlogom iz prejšnjega mnenja o zeleni knjigi niso sledili nobeni ukrepi; mnenje o enotnem trgu leta 1994 – poročilo Komisije Evropskemu parlamentu in Svetu (COM(1995) 238 konč.), v katerem je Odbor opozoril na zamude pri dejanskem uresničevanju notranjega trga, zlasti glede zakonodaje o varstvu potrošnikov in čezmejnih odnosov (UL C 39, 12.2.1996, str. 70; op. p.: *mnenje ni prevedeno v slovenščino*); mnenje o sporočilu Komisije o prednostnih nalogah potrošniške politike (1996–1998), v katerem Odbor pozdravlja predlog direktive o opustitvenih tožbah in akcijski načrt Komisije za dostop potrošnikov do pravnega varstva ter navaja, da z zanimanjem pričakuje razvoj dogodkov na tem področju, da je enotni trg na tem področju daleč od uresničitve in da je zavestno prizadevanje za pravice potrošnikov temeljni pogoj za pridobivanje njihovega zaupanja (UL C 295, 7.10.1996, str. 64; op. p.: *mnenje ni prevedeno v slovenščino*). Enaki pomisleki so izraženi tudi v mnenju o sporočilu Komisije Evropskemu parlamentu in Svetu o vplivu in učinkovitosti enotnega trga (COM(1996) 520 konč., 23.4.1997, UL C 206, 7.7.1997; op. p.: *mnenje ni prevedeno v slovenščino*). Poleg tega je treba omeniti naslednja mnenja EESO: mnenje na lastno pobudo o potrošniški politiki po širitvi EU (UL C 221, 8.9.2005, točka 11.6), mnenje o programu ukrepov Skupnosti na področju zdravja in varstva potrošnikov 2007–2013, UL C 88, 11.4.2006, točka 3.2.2.2.1 in mnenje o pravnem okviru potrošniške politike (UL C 185, 8.8.2006).

26. oktobra 2006 (10) je izrecno podprl pomisleke, ki jih je Komisija izrazila v zeleni knjigi o tožbah za denarne odškodnine zaradi kršenja protimonopolnih pravil ES, ter v mnenju z dne 25. marca 2009 (11) potrdil pomen učinkovitih mehanizmov odškodnin za žrtve kršitev protimonopolnih pravil.

4.3 Ker EU zagotavlja usklajene materialne pravice potrošnikov, se EESO strinja, da bi morala poskrbeti tudi za ustrezne postopke, ki bi potrošnikom omogočili uveljavljanje teh pravic. Potrošnikom bi moral biti za uresničevanje njihovih pravic na voljo sodni postopek za uveljavljanje kolektivnih odškodnin, kot je to v drugih primerih, povezanih s trgovskimi transakcijami. EESO je že opozarjal v prejšnjih mnenjih, da so odškodnine za potrošnike temeljna pravica, ki bi morala zagotavljati sodno varstvo kolektivnih in individualnih homogenih interesov. Ukrepi na ravni EU so potrebni, ker ni pravnega instrumenta, ki bi zagotavljal uresničevanje in uveljavljanje kolektivnih in individualnih homogenih pravic v EU. Mehanizmi kolektivnih odškodnin so potrebni, da bi potrošniki imeli resnično in učinkovito možnost pridobiti odškodnino v primeru izrazite škode podobne narave, ki jo utrpi več oseb.

4.4 Poleg tega je spodbujanje konkurenčnosti temeljna politika Evropske unije, ki je na področju varstva potrošnikov vzpostavila obsežno zakonodajo. Zdad mora zagotoviti, da se bo ta zakonodaja tudi uporabljala, saj bo tako povečan obseg čezmejnega trgovanja, ki bo temeljilo na zaupanju, da se spori lahko rešujejo hitro, poceni ter po podobnih pravilih in postopkih kjer koli na enotnem trgu, spodbudil gospodarstvo. Potrošniki so lahko še bolj podvrženi nepoštenim trgovskim ravnanjem, zato so potrebni postopki, da se takšna ravnanja preprečijo in odpravijo. Uveljavljanje, preprečevanje, odprava pomanjkljivosti in nadomestilo škode so pomembni. Nadomestila za škodo posameznikom so običajno nizka, vendar je lahko skupni znesek zelo visok.

4.5 EESO meni, da morajo biti na voljo učinkovita pravna sredstva za uveljavljanje odškodnin. Izvensodne poravnave morajo dopolnjevati sodne postopke in so lahko manj formalna ter cenejša možnost. Pogoj zanje je, da sta obe stranki, vpleteni v spor, resnično pripravljeni sodelovati. Izvensodni postopki lahko omogočijo pošteno poravnavo spora, hkrati pa pomagajo preprečiti, da bi število sodnih zaostankov še naraščalo.

(10) EESO je podprl pobudo Komisije in potrdil potrebo po skupinskih ukrepih, kjer ti „odlično izpolnjujejo nekatere ključne cilje: 1) učinkovito povračilo škode, ker organizacije lažje vložijo odškodninski zahtevek v imenu oškodovanih potrošnikov, s čimer je zagotovljen dejanski dostop do sodišč, in 2) preprečevanje in odvračanje od protimonopolnih ravnanj zaradi večjega učinka tožb te vrste v družbi“ (UL C 324, 30.12.2006).

(11) UL C 228, 22.9.2009, str. 40.

4.6 Kljub temu EESO poudarja, da je treba pri vzpostavitvi ustreznih mehanizmov upoštevati kulturno in zakonodajno tradicijo posameznih evropskih držav.

4.7 Po mnenju EESO bi bilo treba takšen pravni instrument EU uporabiti predvsem za uveljavljanje kolektivnih pravic v primerih kršitve potrošniških zakonov in predpisov o konkurenci.

## 5. Posebne ugotovitve v zvezi z zeleno knjigo

### 5.1 Uveljavljanje kolektivnih odškodnin s pravnimi sredstvi

5.1.1 EESO priznava, da je treba za zagotovitev pravic tako potrošnikov kot podjetij vzpostaviti evropski mehanizem za uveljavljanje kolektivnih odškodnin s pravnimi sredstvi v skladu s predlogi, navedenimi v zeleni knjigi kot možnost 4. Uvedba takšnega mehanizma bi vsem potrošnikom omogočila dostop do sodnega varstva, ne glede na njihovo državljanstvo, finančni položaj in znesek utrpele škode. Poleg tega bi takšen mehanizem odpravil problem, ki ga je v priporočilu o reševanju potrošniških sporov in odškodninah <sup>(12)</sup> zanje priznal Svet ministrov OECD, namreč da je večina sedanjih okvirov za reševanje potrošniških sporov in odškodnine v različnih državah članicah namenjena obravnavi nacionalnih zadev in ne ponuja vedno pravnih sredstev za potrošnike iz drugih držav članic.

5.1.2 EESO se zaveda, da razvoj enotnega kolektivnega postopka s sodno podlago prinaša tudi težave in pomanjkljivosti, ki so posledica zapletenosti takih postopkov, njihovih stroškov, trajanja in drugih izzivov, med katere sodita čim večje zmanjšanje precejšnjega tveganja zlorab pri pravnih sporih in način financiranja teh pritožb. Poleg tega je treba sprejeti odločitev, ali se uvede postopek *opt-in* ali *opt-out*. Kot je EESO že ugotovil, imata obe možnosti nekaj pomanjkljivosti <sup>(13)</sup>.

### 5.2 Glavne značilnosti evropskih skupinskih tožb

5.2.1 Kot ugotavlja Komisija v zeleni knjigi, ima trenutno mehanizme za uveljavljanje kolektivnih odškodnin s pravnimi sredstvi trinajst držav članic. Obstajajo tri vrste takšnih mehanizmov, ki jih lahko v državah članicah, v katerih je vzpostavljen takšen sistem, opredelimo kot „kolektivne“ odškodnine s pravno podlago.

5.2.2 Pojem „kolektivne odškodnine“ je dejansko širok in je bolj osredotočen na rezultat kot na mehanizem. Zajema vse mehanizme, ki lahko vodijo k ustavitvi ali preprečitvi neskladnosti

in/ali izplačilo odškodnine v najširšem smislu, ne glede na to, ali vključujejo popravek ali nadomestilo. Ker se je v mnogih državah članicah pojavilo – in se še pojavlja – vse večje število možnih postopkov in ker je večina postopkov popolnoma novih in poskusnih, je skoraj nemogoče določiti model, ki bi bil sprejemljivejši od drugih.

5.2.3 Ob upoštevanju razlik v pravnih sistemih ter različnih možnosti in predlogov, ki so bili proučeni in opisani v prejšnjih mnenjih o tej temi <sup>(14)</sup>, EESO podpira:

- sprejetje direktive EU, da se zagotovi osnovna raven usklajenosti, hkrati pa se tistim državam, ki doslej še niso uvedle sistema kolektivnih odškodnin s pravno podlago, dopusti dovolj manevrskega prostora. Poleg tega bi bila takšna direktiva nadaljevanje direktive o opustitvenih tožbah;
- nadzorne ukrepe za zagotovitev, da skupinske tožbe ne bodo postale takšne kot v ZDA (*class actions*). Vsi pravni ukrepi EU bi morali odražati evropsko kulturno in pravno tradicijo; njihov edini cilj mora biti pridobitev odškodnine, med stranmi pa morajo vzpostaviti pošteno ravnovesje, na podlagi katerega se oblikuje sistem, ki varuje interese družbe kot celote. Odbor v celoti podpira predlog Komisije, da noben ukrep za vzpostavitev mehanizma kolektivnih odškodnin s pravno podlago v vseh državah članicah „ne sme vsebovati elementov, kot so eksemplarične odškodnine, honorarji od doseženih odškodnin in drugi elementi, ki naj bi spodbujali pravo industrijo sodnih sporov in ki naj bi obstajali v nekaterih neevropskih državah“;
- kombiniran sistem skupinskih tožb, ki združuje prednosti dveh postopkov, postopka *opt-in* ter *opt-out*, odvisno od vrste interesov, ki so v igri, od tega, ali je mogoče določiti posamezne oškodovance, in od obsega individualne škode. Pri postopku *opt-in* se stranke same odločijo, ali bodo posamezne zahtevke združile v enotno tožbo. Če se odločijo za postopek *opt-out*, tožbe vložijo predstavniki in usposobljeni organi;
- zagotovitev pravice posameznikov, da se po postopku *opt-in* pridružijo skupnim pravnim postopkom, in ne zgolj domnevanje, da bodo stranka v postopku, razen če se ne odločijo drugače. EESO opozarja na prednosti in pomanjkljivosti teh mehanizmov, ki so opisane v mnenju z dne 13. februarja 2008 <sup>(15)</sup>. Tej možnosti je treba dati prednost, da se ublažijo posledice skupinskih tožb predvsem v državah članicah, ki še nimajo takšnih postopkov;

<sup>(12)</sup> Priporočilo (2007) 74, 12.7.2007.

<sup>(13)</sup> UL C 162, 25.6.2008.

<sup>(14)</sup> UL C 162, 25.6.2008, str. 31 in UL C 228, 22.9.2009, str. 40.

<sup>(15)</sup> UL C 162, 25.6.2008, str. 1.

- mnenje Komisije, da bi moral mehanizem EU preprečiti neupravičene zahtevke in da ima sodnik lahko pomembno vlogo, saj odloča o tem, ali je skupinski zahtevek neupravičen ali sprejemljiv. EESO opozarja na priporočila o pomembni vlogi sodnika, ki jih je podal v svojih prejšnjih mnenjih. Sodnikom je treba dati ustrezna pooblastila, da bodo lahko že na začetku sodnega postopka preprečili neupravičene zahtevke. Sodišča bodo preverila upravičenost zahtevka in odločila, ali je kolektivna rešitev primerna za posamezen zahtevek. Sodnik mora predvsem zagotoviti, da se na temelju določenega števila enakih primerov opredeli identiteta skupine in da imajo zahtevki za odškodnino skupen izvor, ker izhajajo iz dejstva, da isti trgovec ni izpolnil pogodbenih obveznosti ali pa jih je pomanjkljivo izpolnil;
- zagotovitev polnega nadomestila žrtvam za dejansko vrednost škode, ki so jo utrpeli, kamor ne spadata zgolj materialna in moralna škoda, temveč tudi izguba zaslužka in pravica do poplčila obresti. Pri javnem izvrševanju sta v ospredju uveljavljanje predpisov in odvracanje, cilj odškodninskih tožb pa mora biti pridobitev polnega nadomestila za nastalo škodo. Nadomestilo mora zato vključevati dejansko izgubo ter izgubo dobička in obresti;
- trajnost kolektivnih mehanizmov s pravno podlago, ki jo je treba zagotoviti z ustreznim financiranjem;
- veljavnost sistema tudi za pritožbe.

5.2.4 O vseh ostalih vidikih tega sodnega mehanizma bi morale v skladu s načelom subsidiarnosti odločati države članice. V vsakem primeru bi morala skupinska tožba, uvedena na ravni EU, spoštovati načeli subsidiarnosti in sorazmernosti in nikoli preseči tistega, kar je potrebno za izpolnitev ciljev Pogodbe. Pri tem mora biti izpolnjen pogoj, da države članice teh ciljev ne morejo ustrezno izpolniti in jih je zato mogoče bolje doseči na ravni Skupnosti. Različne nacionalne, pravne in ustavne zahteve lahko ovirajo ali preprečijo uskladitev zakonodaje, tudi člen 5 Pogodbe ES.

### 5.3 Zagotavljanje odškodnine za potrošnike z drugimi obstoječimi sredstvi

5.3.1 EESO je že ugotovil, da „uvedba postopka skupinskih tožb na ravni Skupnosti, [...], ne onemogoča sistemov izvensodne poravnave potrošniških sporov. EESO podpira te ukrepe. Njihov potencial pa je treba še poglobiti in razviti <sup>(16)</sup>“. To predlaga tudi

Komisija v zeleni knjigi kot možnost 3. Ukrepi, predlagani kot ta možnost, dejansko ne morejo nadomestiti zgoraj opredeljenega pravnega instrumenta EU, temveč ga zgolj dopolnjujejo.

5.3.2 Precejšnja pozornost je bila doslej posvečena izvensodnim mehanizmom reševanja sporov. Generalni direktorat SANCO je naročil študijo o mehanizmih alternativnega reševanja potrošniških sporov. Pred kratkim so bile sprejete direktive o postopku v sporih majhne vrednosti <sup>(17)</sup>, o nekaterih vidikih mediacije <sup>(18)</sup> in ustanovitvi Evropske pravosodne mreže v civilnih in gospodarskih zadevah <sup>(19)</sup>. Evropska zakonodaja za uveljavljanje varstva potrošnikov je morala doslej upoštevati tako javne kot zasebne sisteme. S spremembo politične usmeritve leta 2004, ki bi lahko imela pomembne posledice, je bila uvedena zahteva, da morajo imeti vse države članice osrednji organ za usklajevanje čezmejnega izvrševanja zakonodaje <sup>(20)</sup>.

### 5.3.3 Notranji sistem reševanja pritožb

Po mnenju Odbora lahko trgovci preko učinkovitega reševanja pritožb bistveno povečajo zaupanje potrošnikov v notranji trg. Po njegovem mnenju je izrednega pomena, da Komisija spodbuja potrebne pobude, pri čemer je vključevanje civilne družbe in predvsem predstavniških organizacij podjetij nujno za zagotovitev skladnega zakonodajnega okvira, ki ureja razvoj takšnih notranjih sistemov reševanja pritožb, katerih glavni cilj je učinkovita obravnava pritožb potrošnikov.

### 5.3.4 Javni nadzor

EESO se strinja s predlogom Komisije, da se v okviru Uredbe o sodelovanju na področju varstva potrošnikov razširijo in okrepijo izvršilna pooblastila pristojnih organov, med drugim tudi nacionalnega varuha človekovih pravic. Izrecno priporoča, da se natančno delovanje takšnega mehanizma opredeli z direktivo, saj bo tako zagotovljena minimalna usklajenost v vseh državah članicah EU. Takšen predlog bi moral na vsak način omejiti razpoložljiva pravna sredstva na nadomestilo za škodo in vključevati obsežno procesno varstvo strank v postopku izvrševanja. Po mnenju EESO bi bilo mogoče pojem javnega nadzora razviti v interoperabilno delovno omrežje, ki bi vključevalo vse države članice in bi lahko bilo zelo učinkovit način razkrivanja subjektov v vsej EU, ki morebiti kršijo pravice potrošnikov. Ustrezne javne kampanje za ozaveščanje potrošnikov in razširjanje informacij bi lahko dejansko spodbudile potrošnike, da prijavijo kršitve njihovih pravic.

<sup>(17)</sup> Uredba št. 861/2007 (UL L 199, 31.7.2007, str. 1).

<sup>(18)</sup> Direktiva št. 2008/52/CE (UL L 136, 24.5.2008, str. 3).

<sup>(19)</sup> COM(2008) 380 konč. – mnenje EESO: UL C 175, 28.7.2009, str. 84.

<sup>(20)</sup> Uredba št. 2006/2004 (UL L 364, 9.12.2004, str. 1).

<sup>(16)</sup> UL C 162, 25.6.2008, str. 1.

### 5.3.5 Mehanizmi alternativnega reševanja sporov

Komisija priznava, da se sedanje sheme alternativnega reševanja potrošniških sporov med posameznimi državami članicami in v njih močno razlikujejo in da so celo v sodnih sistemih, kjer takšni mehanizmi obstajajo, precejšnje razlike, povezane s posebnostmi posameznih sektorjev in geografskim pokritjem. Poleg tega večina mehanizmov za alternativno reševanje sporov znotraj EU v glavnem obravnava posamezne zahtevke. Glede sedanjih instrumentov EU <sup>(21)</sup> poročilo *An analysis and evaluation of alternative means of consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings* („Analiza in ocena alternativnih

načinov uveljavljanja odškodnin za potrošnike poleg uveljavljanja na podlagi običajnih sodnih postopkov“), ki ga je naročila Evropska komisija, razkriva, da se načela o neodvisnosti in nepristranskosti tretje stranke, vključene v postopek mediacije/arbitraže, ki so določena v teh instrumentih, ne upoštevajo niti v okviru Evropske mreže centrov za varstvo potrošnikov. Zato EESO meni, da bi bilo treba sedanja priporočila v zvezi s postopki alternativnega reševanja sporov preoblikovati v zavezujoča zakonodajna sredstva. Razširitev dostopa potrošnikov do alternativnega reševanja sporov in mehanizmov za spore glede zahtevkov majhne vrednosti je lahko podlaga za hitro, pošteno, učinkovito in razmeroma poceni reševanje vprašanj v zvezi z varstvom potrošnikov.

V Bruslju, 5. novembra 2009

Predsednik  
Evropskega ekonomsko-socialnega odbora  
Mario SEPI

<sup>(21)</sup> Priporočilo 1998/257 in Priporočilo 2001/310.