

Yttrande från Europeiska och sociala kommittén om ”Grönbok om kollektiva prövningsmöjligheter för konsumenter”

KOM(2008) 794 slutlig

(2010/C 128/18)

Föredragande: **Edwin CALLEJA**

Den 27 november 2008 beslutade kommissionen att i enlighet med artikel 262 i EG-fördraget rådfråga Europeiska ekonomiska och sociala kommittén om

”Grönbok om kollektiva prövningsmöjligheter för konsumenter”

KOM(2008) 794 slutlig.

Facksektionen för inre marknaden, produktion och konsumtion, som berett ärendet, antog sitt yttrande den 9 september 2009.

Vid sin 457:e plenarsession den 4–5 november 2009 (sammanträdet den 5 november) antog Europeiska ekonomiska och sociala kommittén följande yttrande med 123 röster för, 4 emot och 13 nedlagda röster.

1. Sammanfattning av rekommendationerna

1.1 I princip är tillgång till effektivt juridiskt skydd en grundläggande rättighet som konsumenter ska ha när det gäller kollektiv prövning. Särskild omsorg bör dock ägnas åt att se till att de begränsningar som fördraget innebär och de juridiska skillnader som finns mellan de olika medlemsstaternas processrätt och författningar respekteras.

1.2 Lagstiftningsåtgärder om kollektiv prövning från EU:s sida skulle stärka konsumentskyddet, särskilt vid gränsöverskridande transaktioner.

1.3 I systemet måste det finnas tillräckliga skyddsåtgärder mot överdrivna krav och missbruk som främst beror på ekonomiska skäl eller vinstintressen från andra parter än konsumenter.

1.4 Som en allmän princip måste alla EU-åtgärder som vidtas innehålla ett lämpligt skydd mot att man inför regler som i andra rättssystem har visat sig underlätta missbruk. I synnerhet bör alla system för kollektiv prövning som införs inkludera befogenheter för domaren vid bedömning av preliminära framställanden i ett grupptalemål att förhindra missbruk och säkerställa att de ställda anspråken är berättigade.

1.5 Ett antagande av en mekanism för kollektiv rättslig prövning utesluter inte att man använder system utanför domstolarna för att lösa konsumenttvister.

1.6 EESK rekommenderar kommissionen att vidta ytterligare åtgärder för att uppmuntra företagen att utveckla interna system för klagomålshantering samt för att utveckla de befintliga alternativa tvistlösningssystemen och den offentliga tillsynen. Dessa alternativa verktyg skulle konsumenterna kunna använda innan de vänder sig till rättssystemet.

1.7 EESK påminner kommissionen om att frågan om grupptalan har diskuterats sedan 1985 och att det är dags att man utan ytterligare dröjsmål fattar beslut och inför system som är tillfredsställande för konsumenterna.

2. Bakgrund

2.1 Kommissionens strategi för konsumentpolitiken ⁽¹⁾ har som mål att den inre detaljhandelsmarknaden ska främjas genom att man verkar för att konsumenterna och detaljhandlarna senast 2013 ska ha samma förtroende för gränsöverskridande handel som för inhemsk. Kommissionen underströk i sin strategi att det är viktigt att konsumenterna har effektiva prövningsmöjligheter och tillkännagav att man planerade att överväga åtgärder när det gäller kollektiva prövningsmöjligheter för konsumenter.

2.2 Europaparlamentet, rådet och Europeiska ekonomiska och sociala kommittén välkomnade kommissionens avsikt att förbättra prövningsmöjligheterna för konsumenterna och särskilt att

⁽¹⁾ KOM(2007) 99 slutlig.

överväga åtgärder avseende kollektiva prövningsmöjligheter ⁽²⁾. Även Organisationen för ekonomiskt samarbete och utveckling (OECD) har i en rekommendation om tvistlösning och prövningsmöjligheter för konsumenterna ⁽³⁾ framhållit att organisationens medlemsländer bör ge sina konsumenter tillgång till olika former av prövningsmöjligheter, inklusive kollektiva sådana.

2.3 I kommissionens grönbok om kollektiva prövningsmöjligheter för konsumenterna från november 2008 ⁽⁴⁾ har man nu sökt finna vägar för att underlätta prövning i fall där ett stort antal konsumenter har drabbats av en enda näringsidkares brott mot konsumentlagstiftningen. Fyra alternativ presenteras i grönboken.

2.4 Kommissionen anordnade också en offentlig hearing den 29 maj 2009 för att diskutera grönboken och man utformade därefter ett dokument som sändes ut för allmänna kommentarer. Detta innefattade även ett femte alternativ till åtgärder för kollektiva prövningsmöjligheter, förutom de fyra som ingick i grönboken. EESK kan inte behandla det senaste förslaget från kommissionen i detta sena stadium av överläggningarna, i synnerhet eftersom konsekvensanalyserna återstår att göra. Och i ännu högre grad eftersom EESK redan nu har på känn att det skulle innebära väsentliga svårigheter att genomföra det femte alternativet.

2.5 Man kan inte förneka att konsumenternas förtroende för marknaderna ökar om de har tillgång till prövningsmöjligheter när deras rättigheter kränks av näringsidkare, och det förbättrar även marknadernas funktion. Detta mål kan dock bara uppnås om konsumenterna vet att deras rättigheter tillvaratas och att de får skäligen gottgörelse om de får problem.

2.6 För att säkerställa att alla berörda parter är jämställda måste det finnas en rättvis balans mellan alla inblandade intressen.

(2) I sin resolution om strategin för konsumentpolitiken uppmanade Europaparlamentet kommissionen att, efter en noggrann utredning av frågan om prövningsmöjligheter för konsumenterna i medlemsstaterna, "när så är lämpligt lägga fram en övergripande lösning på EU-nivå som ger alla konsumenter tillgång till ett system med kollektiva rättsmedel för att lösa gränsöverskridande tvister." (A6-0155/2008). Rådet uppmanade kommissionen att "noga överväga kollektiva mekanismer för prövning och lägga fram resultatet av de pågående relevanta undersökningarna med tanke på ett eventuellt förslag eller en eventuell åtgärd" (EUT C 166, 20.7.2007, s. 1-3). Europaparlamentet upprepade sin begäran i resolutionen om grönboken om finansiella tjänster till privatpersoner och mindre företag på den inre marknaden (A6-0187/2008). Europaparlamentets kommitté för undersökning av krisen i bolaget Equitable Life Assurance Society uppmanade också kommissionen att vidare undersöka "upprättandet av en rättslig ram med enhetliga civilprocessrättsliga krav för gränsöverskridande europeisk grupptalan ..." (A6-0203/2007). I sitt yttrande på eget initiativ (EUT C 162, 25.6.2008, s. 1) lade EESK fram förslag till lagstiftning om möjligheter till kollektiv rättslig prövning.

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

(4) KOM(2008) 794 slutlig.

3. Sammanfattning av grönboken

3.1 Syftet med grönboken är att "bedöma den nuvarande situationen för prövningsmöjligheter, särskilt i sådana fall där många konsumenter kan beröras av samma överträdelse av lagstiftningen, och att redogöra för åtgärdsalternativ som kan avhjälpa brister som förhindrar att rättelse kommer till stånd i sådana fall" ⁽⁵⁾. Kommissionen har ansett att man inte ska skilja mellan gränsöverskridande mekanismer för grupptalan och rent nationella mekanismer. En annan fråga som grönboken försöker besvara är om vissa instrument skulle kunna användas bara för gränsöverskridande fall eller också för nationella.

3.2 Grönboken inriktas på lösning av gruppspråk och syftar till att garantera effektiva kollektiva prövningsmöjligheter för EU-medborgare som drabbats av en enda näringsidkares affärsmetoder, oberoende av var transaktionen ägt rum. I den redogörs också för vilka hinder som i dagsläget är störst för att konsumenterna ska få effektiva prövningsmöjligheter och vilka faktorer som medverkar till att ett system för kollektiva prövningsmöjligheter blir effektivt.

3.3 Kommissionen anger att befintliga europeiska instrument ⁽⁶⁾ inte är tillräckliga och visar på fyra alternativ, där man strävar efter att ta upp de aktuella frågorna och förse konsumenterna med väl utformade och effektiva sätt till prövning, i synnerhet via verktyget kollektiv prövning:

- Alternativ 1 – Tilltro till att de befintliga nationella bestämmelserna och EU-bestämmelserna ska garantera adekvata prövningsmöjligheter för konsumenterna.
- Alternativ 2 – Utveckling av samarbetet mellan medlemsstaterna i syfte att se till att konsumenterna i hela EU kan utnyttja de kollektiva prövningsmöjligheter som är tillgängliga i andra medlemsstater.
- Alternativ 3 – En blandning av icke bindande och bindande instrument som tillsammans kan förbättra konsumenternas prövningsmöjligheter genom att man inriktar sig på huvudproblemen.

(5) KOM(2008) 794 slutlig, punkt 3.

(6) Kommissionens rekommendation 98/257/EG om principer som skall tillämpas på de instanser som är ansvariga för förfaranden för reglering av konsumenttvister utanför domstol (EGT L 115, 17.4.1998, s. 31) och kommissionens rekommendation 2001/310/EG om principer som skall tillämpas på extrajudiciella organ som deltar i reglering av konsumenttvister som görs upp i godo (EGT L 109, 19.4.2001, s. 56). Europaparlamentets och rådets direktiv 98/27/EG av den 19 maj 1998 om förbuds föreläggande för att skydda konsumenternas intressen (EGT L 166, 11.6.1998, s. 51). Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 av den 27 oktober 2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen (EUT L 364, 9.12.2004, s. 1).

- Alternativ 4 – En möjlighet till kollektiv domstolsprövning som består av en bindande eller icke bindande EU-åtgärd.

4. Allmänna kommentarer

4.1 Under många år har EESK förespråkade att det behövs en definition på gemenskapsnivå av en grupptalan som är avsedd att säkerställa effektiv kompensation när det gäller en överträdelse av kollektiva rättigheter.

4.2 Redan 1992 fäste EESK genom två initiativytranden kommissionens uppmärksamhet på behovet av att fastställa vilka handlingsmöjligheter det finns i samband med regleringen av gränsöverskridande tvister och av att fastställa konsumentorganisationernas representativa befogenheter i både nationella och gränsöverskridande tvister (7). I ett yttrande som antogs enhälligt vid plenarsessionen den 1 juni 1994 uppmanade EESK också uttryckligen kommissionen att inrätta ett enhetligt förfarande för grupptalan och gemensam representation, inte bara för att få stopp på olagliga affärsmetoder, utan också för att underlätta talan som rör skadeståndskrav (8). Denna fråga har senare tagits upp av EESK i ett flertal yttranden (9). I sitt yttrande av den

(7) EGT C 339, 31.12.1991, s. 16, punkt 5.4.2 och EGT C 19, 25.1.1993, s. 22, punkt 4.12 och avsnitt 4 i den intressanta studie som bilagts yttrandet och som utförts av Eric Balate, Pierre Dejemeppe och Monique Goyens och publicerats av ESK, s. 103 ff.

(8) EGT C 295, 22.10.1994, s. 1.

(9) Det viktigaste av dessa yttranden var initiativytrandet om "Den inre marknaden och konsumentskyddet: möjligheter och svårigheter på den inre marknaden" (EGT C 39, 12.2.1996, s. 55), i vilket man noterade att det vid denna tidpunkt inte hade gjorts någon uppföljning av de förslag som EESK lagt fram i sina tidigare yttranden om grönboken. Yttrandet om "Rapport från kommissionen till Europaparlamentet och rådet – Den inre marknaden 1994" (KOM(1995) 238 slutlig), som pekade på förseningar i det effektiva genomförandet av den inre marknaden, i synnerhet vad gällde konsumentlagstiftningen och gränsöverskridande förbindelser (EGT C 39, 12.2.1996, s. 70). Yttrandet om "Meddelande från kommissionen: Konsumentpolitiska prioriteringar 1996–1998" i vilket kommittén, samtidigt som den välkomnade förslaget till direktiv om förbuds föreläggande och den handlingsplan om konsumenters möjligheter att väcka talan som kommissionen lade fram, sade att den med intresse väntade på utvecklingen på området, eftersom den inre marknaden på detta område var långt ifrån fullbordad och att ett "medvetet vidmakthållande av konsumenternas rättigheter" är ett grundvillkor för att vinna konsumenternas förtroende (EGT C 295, 7.10.1996, s. 64). Samma typ av invändningar framfördes även i EESK:s yttrande om "Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet och rådet – Den inre marknads följder och effektivitet", (KOM(1996) 520 slutlig av den 23 april 1997) (EGT C 206, 7.7.1997). Vi hänvisar även till följande yttranden från EESK: Initiativytrande om "Konsumentpolitiken efter EU:s utvidgning" (punkt 11.6) (EUT C 221, 8.9.2005), yttrande om "Förslag till Europaparlamentets och rådets beslut om inrättande av ett gemenskapsprogram för hälso- och konsumentskyddsåtgärder 2007–2013", punkt 3.2.2.2.1 (EUT C 88, 11.4.2006) och yttrande om "Rättslig ram för konsumentpolitiken" (EUT C 185, 8.8.2006).

26 oktober 2006 (10) instämde EESK i den oro som kommissionen lät komma till uttryck i sin "Grönbok – Skadeståndstalan vid brott mot EG:s antitrustregler" och i sitt yttrande av den 25 mars 2009 (11) bekräftade kommittén hur viktigt det är att det finns effektiva sätt att väcka talan för offer för brott mot antitrustreglerna.

4.3 Eftersom EU vill ha harmoniserade materiella rättigheter för konsumenter, instämmer EESK i att EU på samma sätt bör se till att konsumenterna har lämpliga förfaranden att tillgå för att värna om dessa rättigheter. Konsumenterna bör alltså ha tillgång till ett domstolsbaserat förfarande för kollektiv prövning om rättvisan ska ha sin gång på samma sätt som i andra fall av affärstransaktioner. Som EESK redan har hävdade i tidigare yttranden är konsumenters möjligheter till prövning en grundläggande rättighet som ger ett rättsligt skydd för kollektiva och individuella liknande intressen. EU-åtgärder krävs eftersom de kollektiva och individuella likalydande rättigheterna i EU saknar ett rättsligt verktyg som gör dem effektiva och genomförbara. Mekanismer för kollektiv prövning behövs för att ge konsumenter realistiska och effektiva möjligheter att få kompensation i fall av skador som är specifika, många och av liknande art.

4.4 Dessutom är stärkande av konkurrenskraften en av EU:s högst prioriterade frågor. När det gäller konsumentskydd har EU byggt upp en solid och materiell lagstiftning. Det som nu behövs är att se till att bestämmelserna tillämpas, så att vi kan få fart på det ekonomiska maskineriet genom en ökad gränsöverskridande handel, baserad på tilltron till att eventuella tvister kan lösas snabbt, billigt och enligt liknande regler och förfaranden överallt på den inre marknaden. Det är möjligt att konsumenterna i ökande grad är föremål för otillbörliga affärsmetoder och det krävs därför förfaranden för att förhindra och stoppa sådana överträdelser. Genomförande, skydd, rättelse och kompensation är viktiga faktorer. Kompensationsbeloppen är vanligtvis små för enskilda personer, men sammantaget kan de uppgå till stora belopp.

4.5 EESK anser att det bör finnas möjligheter till rättslig prövning och att den måste vara effektiv. Reglering av konsumenttvister utanför domstol bör dock vara ett komplement till domstolsförhandlingar och kan erbjuda ett mindre formellt och billigare förfarande. Detta kräver dock att båda parter i tvisten är uppriktigt villiga att samarbeta. Dessa åtgärder för tvistlösning utanför domstol skulle kunna göra det möjligt att nå en rättvis lösning och samtidigt bidra till att eftersläpningen när det gäller mål inför domstol inte ökar.

(10) EUT C 324, 30.12.2006. EESK stödde kommissionens initiativ och bekräftade behovet av grupptalan då den är "ett perfekt exempel på vissa centrala målsättningar: a) att det kan utgå verksam kompensation för skada som vållats när det blir lättare för organisationer att yrka skadestånd på drabbade konsumenters vägnar, samtidigt som tillgången till rättsliga förfaranden blir reell, samt b) att antitrustmetoder förebyggs och förhindras genom att denna typ av yrkanden får starkare socialt genomslag".

(11) EUT C 228, 22.9.2009, s. 40.

4.6 EESK vill emellertid understryka att det är viktigt att inrätta lämpliga mekanismer och att då ta hänsyn till EU-medlemsstaternas kulturella och rättsliga traditioner.

4.7 EESK anser också att ett sådant rättsligt EU-instrument främst bör användas för att värna om kollektiva rättigheter i fall av brott mot konsumentlagstiftningen eller konkurrensreglerna.

5. Särskilda kommentarer om grönboken

5.1 Kollektiva prövningsmöjligheter i domstol

5.1.1 EESK anser att man bör inrätta en europeisk mekanism för prövning av gruppanspråk vid domstol i linje med vad som föreslås i alternativ 4 i grönboken, om rättvisa ska råda både för konsumenter och näringsidkare. Genom en sådan mekanism skulle alla konsumenter få möjlighet att väcka talan, oberoende av nationalitet, ekonomisk situation eller skadeståndsbelopp. Dessutom skulle man genom en sådan mekanism hantera det problem som OECD:s ministerråd tagit upp i sin rekommendation om tvistlösning och prövningsmöjligheter för konsumenter ⁽¹²⁾, dvs. att de flesta av de befintliga ramverken för tvistlösning och prövningsmöjligheter för konsumenter i medlemsstaterna har tagits fram för att hantera inhemska fall, vilket innebär att de inte alltid är lämpliga för att erbjuda gottgörelse till konsumenter från en annan medlemsstat.

5.1.2 EESK medger dock att det kan ha sina egna svårigheter och nackdelar att fastställa ett harmoniserat domstolsbaserat kollektivt förfarande, beroende på den inneboende komplexiteten, kostnaderna, omfattningen och andra utmaningar. En sådan utmaning är att minimera den stora risk för missbruk som kan uppstå på grund av processen och även hur talan ska finansieras. Man måste också bestämma huruvida man ska använda ett anmälningsförfarande (opt-in) eller en automatisk anslutning (opt-out). Båda alternativen har sina nackdelar, vilket EESK redan har konstaterat ⁽¹³⁾.

5.2 Viktiga faktorer i en europeisk grupptalan

5.2.1 Som kommissionen anger i sin grönbok är det endast tretton medlemsstater som för närvarande har rättsliga mekanismer för kollektiv prövning. Dessutom finns det tre olika former av mekanismer som kan klassificeras som "kollektiv" rättslig prövning i de medlemsstater som för närvarande har ett sådant system.

5.2.2 "Kollektiv prövning" är verkligen ett brett koncept, som snarare fokuserar på resultaten än på systemet (eller ett system). Det innefattar alla mekanismer som kan leda till stopp för eller förhindrande av att man bryter mot gällande regler och/eller

erbjudande av gottgörelse i dess vidaste bemärkelse, vare sig det innebär rättelse eller kompensation. Med tanke på att en uppsättning möjliga förfaranden har växt fram eller håller på att växa fram i ett antal medlemsstater och att de flesta förfarandena är nyskapande och experimentella, så går det knappast att fastställa att en modell är bättre än någon annan.

5.2.3 Med tanke på skillnaderna mellan rättssystemen samt med beaktande av de olika vägar som utretts och de förslag som lagts fram i tidigare yttranden i frågan ⁽¹⁴⁾, förespråkar EESK:

- Ett EU-direktiv för att garantera en grundnivå på harmoniseringen och på samma gång lämna tillräckligt stort spelrum för de länder som ännu inte har några system för kollektiv rättslig prövning. Detta direktiv skulle dessutom bli en förlängning av direktivet om förbudsföreläggande.
- Skyddsåtgärder för att se till att grupptalan inte tar formen av en s.k. amerikansk grupptalan ("class action") som används i USA. Alla rättsliga åtgärder som antas av EU bör avspegla de kulturella och rättsliga traditionerna i Europa, ha ersättningsanspråk som enda syfte och upprätthålla en rättvis balans mellan parterna, så att vi får ett system som skyddar samhällets intressen som helhet. Kommittén stöder till fullo kommissionens förslag om att oavsett vilket alternativ man väljer för att inrätta en mekanism för kollektiv rättslig prövning i alla medlemsstater så bör man "undvika aspekter som sägs uppmontra till en sådan rättegångskultur som sägs existera i vissa utomeuropeiska länder, t.ex. straffskadestånd, resultatberoende arvoden och andra aspekter".
- Ett blandat system för grupptalan som innehåller fördelarna med båda modellerna, dvs. grupptalan (opt-in) och representativ talan (opt-out), beroende på vilka intressen som står på spel, om gruppmedlemmarna kan avgränsas eller ej och omfattningen av den individuella skadan. När det gäller grupptalan (opt-in) åligger det de drabbade att komma överens om att sammanföra sina enskilda anspråk för uppstådd skada i en enda talan. När det gäller representativ talan (opt-out) ska talan väckas av representativa eller behöriga organ.
- Rätt för enskilda personer att anmäla sig för att ansluta sig till rättegångsförhandlingarna, i stället för att förutsätta att de är en part i dem om de inte avsäger sig det. EESK hänvisar till de fördelar och nackdelar med dessa mekanismer som beskrevs i kommitténs yttrande av den 13 februari 2008 ⁽¹⁵⁾. Detta alternativ bör föredras om man vill mildra effekten av en sådan grupptalan, i synnerhet i de medlemsstater som ännu inte har ett sådant förfarande.

⁽¹²⁾ C(2007) 74 av den 12 juli 2007.

⁽¹³⁾ EUT C 162, 25.6.2008.

⁽¹⁴⁾ EUT C 162, 25.6.2008, s. 31 och EUT C 228, 22.9.2009, s. 40.

⁽¹⁵⁾ EUT C 162, 25.6.2008, s. 1.

— Kommissionens påpekande att en EU-mekanism måste förhindra oberättigade anspråk och att domaren kan spela en viktig roll när det gäller att fastställa huruvida ett gruppspråk är oberättigat eller godtagbart. EESK hänvisar till de rekommendationer om domarens viktiga roll som kommittén lämnat i tidigare yttranden. Domaren måste ha befogenhet att på ett tidigt stadium i rättegångsförhandlingarna kunna stoppa oberättigade anspråk. Domstolarna ska utreda den kärandes anspråk och huruvida det är lämpligt att lösa anspråket i fråga kollektivt. I synnerhet måste domaren se till att gruppens identitet fastställs, grundat på ett antal liknande fall, och att den gottgörelse som krävs har ett liknande ursprung i och med att den kommer sig av att en näringsidkare inte har uppfyllt sina avtalsenliga åtaganden.

— Full ersättning till de skadelidande för det verkliga värdet av den förlust som lidits. Rätten till full ersättning inskränker sig därmed inte till den faktiska förlusten eller den materiella och ideella skadan utan omfattar även intäktsförluster samt eventuell dröjsmålsränta. Syftet med en skadeståndstalan ska vara att ge full ersättning för den skada som uppstått, medan den offentliga tillsynen är inriktad på efterlevnad av reglerna och avskräckande åtgärder. Denna fulla ersättning måste därför täcka också verklig förlust, utebliven vinst och ränta.

— En mekanism för kollektiv rättslig prövning måste vara långsiktigt hållbar genom att det anslås lämplig finansiering.

— Systemet måste också innehålla ett system för överklagande.

5.2.4 Alla andra aspekter av denna rättsliga mekanism bör i enlighet med subsidiaritetsprincipen överlämnas till medlemsstaterna själva. Under alla omständigheter måste bestämmelserna för en gruppitalan som lämnas in på EU-nivå respektera subsidiaritets- och proportionalitetsprinciperna och man får aldrig gå längre än vad som bedöms nödvändigt för att värna målen i fördraget, såvida målen inte på ett tillfredsställande sätt kan uppnås av medlemsstaterna utan det krävs åtgärder på gemenskapsnivå. Det finns olika nationella, rättsliga och författningsrelaterade krav som kan bli hinder för eller skapa motstånd mot en harmonisering av lagstiftningen, inte minst artikel 5 i EG-fördraget.

5.3 Skydd av konsumenters rätt till prövning på andra befintliga sätt

5.3.1 EESK har redan deklarerat att ett antagande av en mekanism för kollektiv rättslig prövning på EU-nivå inte på något sätt får utesluta användning av system utanför domstolarna för att lösa konsumenttvister. De senare åtgärderna har fått EESK:s reservationslösa stöd och vilken potential de har bör ytterligare utredas i detalj och ytterligare utvecklas⁽¹⁶⁾, vilket föreslås

⁽¹⁶⁾ EUT C 162, 25.6.2008, s. 1.

i alternativ 3 i kommissionens grönbok. De åtgärder som kommissionen föreslår i alternativ 3 är kompletterande, och ersätter inte antagandet av ett rättsligt EU-verktyg som det beskrivs ovan.

5.3.2 Mycket stor vikt har lagts vid mekanismer för tvistlösning utanför domstol. GD Hälso- och konsumtionsfrågor har utfört en studie om mekanismer för att göra upp i godo i konsumenttvister. Det finns också nyligen antagna bestämmelser om småmålsförfarande⁽¹⁷⁾, medling⁽¹⁸⁾ och ett europeiskt rättsligt nätverk⁽¹⁹⁾. Gemenskapslagstiftningen om genomförande av konsumentskyddet har behövt ta hänsyn till både offentliga och privata system. Ett policyskifte som kan få viktiga konsekvenser inträffade 2004, genom kravet att alla medlemsstater måste ha en central offentlig myndighet för att samordna tillsynen över gränserna⁽²⁰⁾.

5.3.3 Interna förfaranden för klagomålshantering

EESK anser att en effektiv hantering av klagomål från näringsidkarnas sida kan vara ett avgörande steg mot ökat konsumentförtroende för den inre marknaden. Kommittén bedömer det vara av yttersta vikt att kommissionen stöder de initiativ som krävs – och att det civila samhället och i synnerhet representativa företagarorganisationer ovillkorligen ska delta – i syfte att garantera en konsekvent rättslig ram som reglerar näringsidkarnas utveckling av interna system för klagomålshantering, vars främsta syfte är en effektiv behandling av konsumentklagomål.

5.3.4 Offentlig tillsyn

EESK instämmer i kommissionens förslag om att utvidga och stärka de behöriga myndigheternas, bl.a. de nationella ombudsmännens, genomförandebefogenheter i förordningen om konsumentskyddssamarbete. Kommittén rekommenderar starkt att det detaljerade arbetssättet för en sådan mekanism behandlas i ett direktiv i syfte att garantera en miniminivå på harmoniseringen i alla EU-medlemsstater. Alla sådana förslag bör begränsa de tillgängliga formerna av gottgörelse till kompensatorisk skadeersättning och inbegripa ett starkt processuellt skydd för dem som undergår tillsynsförfarandet. EESK tror att den offentliga tillsynen skulle kunna utvecklas till ett kompatibelt arbetsnätverk för alla medlemsstater och att den kan bli ett mycket effektivt sätt att spåra aktörer inom EU som befaras kunna begå brott mot konsumenternas rättigheter. Lämpliga kampanjer riktade till allmänheten i syfte att öka medvetenheten och sprida information skulle kunna uppmuntra konsumenterna att anmäla brott mot deras rättigheter.

⁽¹⁷⁾ Förordning (EG) nr 861/2007, EUT L 199, 31.7.2007, s. 1.

⁽¹⁸⁾ Direktiv 2008/52/EG, EUT L 136, 24.5.2008, s. 3.

⁽¹⁹⁾ KOM(2008) 380 slutlig, EESK:s yttrande: EUT C 175, 28.7.2009, s. 84.

⁽²⁰⁾ Förordning (EG) nr 2006/2004, EUT L 364, 9.12.2004, s. 1.

5.3.5 Alternativ tvistlösning

Kommissionen säger att de befintliga alternativa systemen för lösning av konsumenttvister varierar mycket inom och mellan medlemsstaterna och att det även i de rättssystem som har sådana mekanismer förekommer avsevärda skillnader av sektorsspecifik karaktär och i geografisk täckning. Dessutom tar de flesta system för alternativ tvistlösning inom EU främst upp enskilda personers anspråk. Vad gäller befintliga EU-instrument ⁽²¹⁾ visas i kommissionens rapport *An analysis and evaluation of alternative means of*

consumer redress other than redress through ordinary judicial proceedings att principerna om oberoende och opartiskhet hos tredje part som är inblandad i medling eller skiljeförfarande som fastställs i nämnda instrument inte ens uppfylls inom nätverket av europeiska konsumentcentrum (EEC-Net). EESK anser därför att de befintliga rekommendationerna gällande alternativa system för tvistlösning bör bli bindande rättsliga verktyg. Ökad konsumenttillgång till alternativa tvistlösningar och småmålsförfaranden kan leda till snabba, rättvisa, effektiva och relativt billiga lösningar på frågor om konsumentskydd.

Bryssel den 5 november 2009

Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs
ordförande
Mario SEPI

⁽²¹⁾ Rekommendation 1998/257 och rekommendation 2001/310.