



ЕВРОПЕЙСКИ ПАРЛАМЕНТ

2009 - 2014

Комисия по вътрешния пазар и защита на потребителите

2011/2117(INI)

1.9.2011

СТАНОВИЩЕ

на комисията по вътрешния пазар и защита на потребителите

на вниманието на комисията по правни въпроси

относно алтернативно разрешаване на спорове в областта на гражданското, търговското и семейното право (2011/2117(INI))

Докладчик по становище(*): Robert Rochefort

(*) Процедура с асоциирани комисии – член 50 от Правилника

PA_NonLeg

ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Комисията по вътрешния пазар и защита на потребителите приканва водещата комисия по правни въпроси да включи в предложението за резолюция, което ще приеме, следните предложения:

- А. като има предвид, че алтернативните способи за разрешаване на спорове (алтернативно решаване на спорове (АРС)) са механизми за извънсъдебно уреждане по взаимно съгласие, които помагат на потребител и търговец да решат даден конфликт чрез посредничеството на трета страна (посредник или арбитър);
- Б. като има предвид, че познанията и разбирането на гражданите на ЕС относно схемите за АРС в цяла Европа са недостатъчни и объркани, като само малък процент от гражданите знаят как да подадат иск пред орган за АРС;
- В. като има предвид, че е важно да се предоставя повече информация за съществуването на механизми за АРС и потребителите и специалистите да се насърчават в по-голяма степен да прибегват до тях като алтернатива на съдебните процедури, за да избегнат метода на конфронтация и предложат перспективата за ситуация, при която всеки печели;
- Г. като има предвид своята резолюция от 6 април 2011 г. относно „Управление и партньорство в рамките на единния пазар“¹, в която призова Комисията да представи законодателно предложение относно използването на алтернативни средства за разрешаване на спорове (АРС) в ЕС до края на 2011 г.;
- Д. като има предвид, че разработването на законодателство относно АРС е един от дванадесетте лоста за стимулиране на растежа и засилване на доверието в контекста на Акта за единния пазар, както се посочва в съобщението, прието от Комисията на 13 април 2011 г.;
- Е. като има предвид, че законодателното предложение относно АРС в ЕС е посочено в работната програма на Комисията като стратегическа инициатива;
 1. призовава Комисията да представи законодателно предложение относно използването на алтернативни способи за разрешаване на потребителски спорове в ЕС до края на 2011 г. и подчертава значението на бързото му приемане;
 2. призовава същевременно Комисията незабавно да се погрижи за това потребителите и предприятията да бъдат по-добре запознати с вече съществуващите правни инструменти като Регламент (ЕО) № 861/2007 за създаване на европейска процедура за искове с малък материален интерес, Директива (ЕО) 52/2008 относно някои аспекти на медиацията по гражданскоправни и търговскоправни въпроси, както и Регламент (ЕО) № 805/2004 за въвеждане на европейско изпълнително основание при безспорни вземания; предлага за тази цел националните органи, съдилищата, адвокатските колегии и търговските камари, потребителските

¹ P7_TA-PROV(2011)0144.

централи, застрахователите на съдебни разноси и другите компетентни организации да бъдат привлечени в една всеобхватна информационна кампания; изисква финансова подкрепа за съответните европейски и национални кампании; изисква такава подкрепа и провеждане на кампания и за APC, и то от момента на започването му;

3. подчертава, че всяко предложение на Комисията трябва да бъде придружено от пълна оценка на въздействието, в съответствие с по-добрите правила за регулиране;
4. подкрепя Комисията в желанието ѝ да насърчава използването на достъпни, бързи, ефикасни и евтини алтернативни способи за разрешаване на спорове, които да позволят установяването и поддържането на качествени и основани на доверие търговски, икономически, социални и съседски отношения и да допринасят за високо равнище на защита на потребителите в печелившо положение с ползи и за двете страни в сравнение със съществуващата съдебна практика;
5. счита, подобно на Комисията, че подходящият достъп до обезщетяване на вътрешния пазар се нуждае едновременно от възможността за лесен достъп до APC и от наличието на ефикасна система за колективни искове, тъй като двете възможности се допълват, а не се изключват взаимно;
6. подчертава необходимостта да се гарантира достъп до системите на APC за европейските потребители както за национални, така и за трансгранични спорове, особено онези, свързани с продажбите онлайн, чието разпространение в Съюза бързо нараства; отбелязва, че прилагането на APC осигурява по-високо ниво на обслужване и на доверие на потребителите към пазара, стопанските субекти и органите за защита на техните права, като ги правят по-привлекателни, и същевременно насърчава трансграничната търговия и увеличаване на благосъстоянието на всички участници на единния европейски пазар;
7. подчертава, че въпреки че понастоящем съществуват много системи за APC, които работят ефективно в Европа, една от основните пречки за тяхното използване е липсата на равномерно развитие на съответните системи в целия ЕС, както в географско, така и в отраслово отношение; следователно предлага настоящите пропуски по отношение на географското покритие на APC в Европа да бъдат бързо запълнени и призовава за ефикасна система за извънсъдебно решаване на потребителските спорове, която да обхваща целия Европейски съюз; изразява съжаление относно продължаващото съществуване на значителни секторни пропуски в повечето държави-членки, като същевременно насърчава подобряването на секторното покритие, при което да се ангажират лица, познаващи механизмите на функциониране на сектора; насърчава държавите-членки да предвидят въвеждането на единни гишета за отделните сектори, за предоставянето на информация за това как да започнат процедура за APC;
8. отбелязва, че използването на правораздавателни органи за искове с малък материален интерес в някои държави-членки остава доста слабо, както и че е нужно да се направи повече по отношение на правната сигурност, езиковите бариери и прозрачността на процедурите; призовава Комисията да отдели специално внимание на тези правораздавателни органи при формулирането на своето законодателно

предложение относно използването на алтернативни способи за разрешаване на потребителски спорове в ЕС;

9. препоръчва на Европейската комисия в бъдещото си законодателно предложение относно използването на АРС в Съюза да заложи водещите принципи, които трябва да се следват по отношение на създадените в Европа системи на АРС. Тези принципи са следните:
- *независимост, безпристрастност и поверителност*: при определянето на медиатори трябва да се избягва евентуалното възникване на конфликт на интереси; безпристрастността на схемите може да се основава на принципа на съвместното участие на членове на сдружения на потребителите и представителни организации на предприятията;
 - *компетентност*: избраните специалисти трябва да притежават професионални способности, образование и опит за изпълнение на тази функция и трябва да бъдат независими, безпристрастни и компетентни;
 - *ефективност и бързина*: медиаторите трябва да разполагат с достатъчно средства (подходящи човешки, материални и финансови ресурси) и да бъдат в състояние да спазват кратки срокове между сезирането и вземането на решение;
 - *равнопоставеност* между потребителите и специалистите по отношение на информацията, както и концептуално и процедурно, и двупосочен обмен, т.е. възможност за всяка страна да изложи позицията си и да се запознае с позицията и фактите, посочени от другата страна;
 - *финансиране*: проблематиката с разноските по АРС трябва да бъде уредена, за да се гарантира привлекателността на този способ за страните; като се има предвид това, системата следва да бъде безплатна, при спечелване на спора, или да се предлага срещу много скромно заплащане за потребителя;
 - *свобода и извънсъдебен характер*: АРС трябва да имат факултативен характер, основан на зачитането на свободния избор на страните през целия процес, като във всеки един момент страните запазват възможността да отнесат спора си пред съд; същевременно трябва да се гарантира, че се полагат сериозни усилия за успешното му уреждане; АРС при никакви обстоятелства не може да бъде задължителна първа фаза, предшестваща предявяването на иск, а взетите решения следва да бъдат задължителни за страните само ако те са предварително уведомени и изрично са приели това; при това остава възможността съдът да се сезира, независимо от тези решения;
 - *пропорционалност* на производствата, решенията и разноските, така че да не се допуска превишаване на тяхното въздействие спрямо предмета и цената на спора; понесените разноски трябва да бъдат съразмерни на нанесената вреда;
 - *прозрачност*: в допълнение към предоставянето на обща информация (вид на споровете, правила за сезиране, начини на вземане на решение и т.н.), всяко лице, действащо като медиатор трябва да бъде задължено да публикува годишен

доклад;

10. призовава Комисията да обсъди самата формулировка „извънсъдебно разрешаване на споровете с цел уреждане на спорове относно търговски сделки и практики в ЕС“, тъй като тя е леко неразбираема и трудно използваема за ефективна комуникация; препоръчва да се опрости терминът, да се подчертае допълнително разделението между тази фаза и преминаването през съдебно производство и да се изясни, че този тип производство се отнася по-специално до потребителски спорове;
11. призовава Комисията да предвиди координационна структура по отношение на трансграничните потребителски спорове за улесняване на достъпа и координацията на националните и на движението от стопанския сектор системи на APC; насърчава също така Комисията да създаде, на уеб сайта на Мрежата за решаване на спорове SOLVIT, достъпен на всички официални езици преглед на съответните процедури и да оповести европейски телефонен номер с цел да се улесни достъпът на гражданите до съществуващите системи на APC в техните държави-членки и в други държави-членки и да предостави ясни насоки относно използването им;
12. призовава Комисията да подкрепя, засилва и да предоставя повече възможности за действие на вече съществуващите в тази област органи, като например SOLVIT, Europe Direct, ECC-Net и FIN-NET, които функционират ефективно и са успели да докажат своята значимост;
13. призовава Комисията, в контекста на трансграничните потребителски спорове в областта на електронната търговия, да предвиди бързо въвеждане на многоезична платформа, която дава възможност на потребителите да разрешават споровете си изцяло по интернет, като има предвид, че тази платформа трябва да отговаря на стандартите за качество и да се опира на съществуващите в държавите-членки системи на APC;
14. счита, че задачата за информиране на потребителите е споделена отговорност между публични органи, информационни мрежи и мрежи за препоръки, регулатори и сдружения на потребители, и им препоръчва, всеки на своето равнище, да провеждат кампании за повишаване на осведомеността и пилотни проекти по тази тема;
15. счита, че задачата за информиране на специалистите е споделена отговорност на публичните органи и на представителните организации, и им препоръчва, всеки на своето равнище, да провеждат кампании за повишаване на осведомеността и пилотни проекти по тази тема;
16. критикува неяснотата на настоящата база данни за APC на Европейската комисия; предлага на Комисията, като използва за основа съществуващите бази данни и мрежи, да създаде многоезичен европейски интернет портал за APC, където всеки потребител да може да се информира относно начина на функциониране на APC, какво се включва в него, както и относно правата и задълженията си; подчертава, че в интерес на потребителите, трябва да се постави акцент преди всичко на лесната използваемост на онлайн портала и неговата яснота;

17. подчертава следователно, че потребителите следва да имат възможност да получават всякаква онлайн информация относно АРС, преведена правилно на техния собствен език, посредством достъпни и лесни за използване онлайн машини за превод;
18. подчертава, че повишаването на осведомеността на потребителите за съществуването на АРС и за ползите от него преди възникването на потребителски спор е от съществено значение; настоява относно необходимостта да се засили чувството за отговорност на предприятията и стопанските организации в това отношение; счита, че предприятията и стопанските обединения са задължени да информират потребителите за наличните механизми за АРС; предлага тази „предварителна“ информация да включва споменаване на възможността за използване на АРС във всички договорни документи, придружено от данни за връзка и начини за сезиране на системите на АРС за използващите ги специалисти; това изискване обаче не следва да води до допълнителни разходи и бюрокрация;
19. призовава Комисията в сътрудничество с държавите-членки да организира информационни кампании с цел по-доброто информиране и запознаване както на потребителите, така и на стопанските среди по отношение на ползите от използването на тази институция;
20. признава, че една от основните пречки за използването на системите за АРС е нежеланието на предприятията да участват в подобни механизми; предлага търговските камари, представителните организации на национално и европейско равнище, както и други професионални органи да бъдат задължени да информират предприятията за съществуването на АРС и за потенциалната полза от използването им, не на последно място по отношение на възможностите им за избягване на съдебните спорове при източника, за репутацията на предприятието, и в крайна сметка за възможностите, които АРС предлага за възстановяване на търговските отношения между страните, за разлика от едно арбитражно или съдебно решение;
21. препоръчва създаването на етикет за качество на европейско равнище във връзка с медиацията по потребителски спорове като евентуален стимул за предприятията, които да бъде допълнен с насоки за признаване на най-добри практики, които биха дали възможност на потребителите да откриват бързо предприятията, които са положително свързани със системите на АРС; счита, че във връзка с това предложение следва да бъде извършен анализ на разходите и ползите; подчертава, че Комисията следва да осигури правилното използване и прилагане на този етикет.

РЕЗУЛТАТ ОТ ОКОНЧАТЕЛНОТО ГЛАСУВАНЕ В КОМИСИЯ

Дата на приемане	31.8.2011 г.
Резултат от окончателното гласуване	+: 34 -: 0 0: 1
Членове, присъствали на окончателното гласуване	Adam Bielan, Lara Comi, Anna Maria Corazza Bildt, António Fernando Correia De Campos, Jürgen Creutzmann, Christian Engström, Małgorzata Handzlik, Malcolm Harbour, Илиана Иванова, Philippe Juvin, Sandra Kalniete, Eija-Riitta Korhola, Edvard Kožušník, Kurt Lechner, Toine Manders, Hans-Peter Mayer, Gianni Pittella, Phil Prendergast, Robert Rochefort, Zuzana Roithová, Heide Rühle, Matteo Salvini, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Catherine Stihler, Róza Gräfin von Thun und Hohenstein, Kyriacos Triantaphyllides, Emilie Turunen, Bernadette Vergnaud, Barbara Weiler
Заместник(ци), присъствал(и) на окончателното гласуване	Ashley Fox, Anna Hedh, Pier Antonio Panzeri, Søren Bo Søndergaard, Marc Tarabella