



EVROPSKÝ PARLAMENT

2009–2014

Výbor pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů

2011/2117(INI)

1. 9. 2011

STANOVISKO

Výboru pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů

pro Výbor pro právní záležitosti

k alternativnímu řešení sporů v občanských, obchodních a rodinných věcech
(2011/2117(INI))

Navrhovatel(*): Robert Rochefort

(*) Přidružený výbor – článek 50 jednacího řádu

PA_NonLeg

NÁVRHY

Výbor pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů vyzývá Výbor pro právní záležitosti jako příslušný výbor, aby do svého návrhu usnesení začlenil tyto návrhy:

- A. vzhledem k tomu, že alternativním řešením sporů (ADR) se rozumí mechanismus pro mimosoudní urovnávání sporů, v jehož rámci je spotřebitelům a obchodníkům poskytnuta pomoc spočívající v zásahu třetí strany (mediátora nebo rozhodce),
 - B. vzhledem k tomu, že povědomí občanů EU o alternativním řešení sporů a jeho chápání je v celé Evropě slabé a mylné a že pouze malá část občanů ví, jak podat žalobu k orgánu ADR,
 - C. vzhledem k tomu, že mechanismy ADR je třeba více propagovat a spotřebitele i obchodníky je třeba více podněcovat k tomu, aby je využívali jako alternativu k soudním řízením, která umožňuje vyhnout se konfrontačnímu přístupu a nabízí řešení výhodné pro všechny strany,
 - D. s ohledem na své usnesení ze dne 6. dubna 2011 o správě a partnerství na jednotném trhu¹, v němž vyzval Komisi, aby do konce roku 2011 předložila legislativní návrh týkající se využívání alternativního řešení sporů v EU,
 - E. vzhledem k tomu, že vytvoření právních předpisů o ADR je jedním z dvanácti nástrojů podpory růstu a posílení důvěry v souvislosti s Aktem o jednotném trhu, jak je uvedeno ve sdělení Komise přijatém dne 13. dubna 2011,
 - F. vzhledem k tomu, že legislativní návrh o ADR v EU je zmíněn v pracovním programu Komise jakožto strategická iniciativa,
1. vyzývá Komisi, aby do konce roku 2011 předložila legislativní návrh týkající se využívání alternativního řešení spotřebitelských sporů v EU, a klade důraz na jeho urychleného přijetí;
 2. zároveň vyzývá Komisi, aby přijala okamžité kroky pro zvýšení informovanosti spotřebitelů a podniků o stávajících legislativních nástrojích, jako jsou nařízení (ES) č. 861/2007, kterým se zavádí evropské řízení o drobných nárocích, směrnice 2008/52/ES o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech a nařízení (ES) č. 805/2004, kterým se zavádí evropský exekuční titul pro nesporné nároky; s ohledem na tento cíl navrhuje, aby vnitrostátní orgány, soudy, advokátní a obchodní komory, organizace spotřebitelského poradenství, pojistitelé právní ochrany a další příslušné organizace byly zapojeny do komplexní informační kampaně; vyzývá k poskytnutí finanční podpory pro evropské a vnitrostátní kampaně tohoto druhu; vyzývá k poskytnutí podpory pro provedení takovéto kampaně týkající se postupu ADR, a to souběžně se zavedením tohoto postupu;
 3. zdůrazňuje, že k tomuto návrhu Komise musí být připojeno úplné hodnocení dopadů

¹ P7_TA-PROV(2011)0144.

v souladu s pravidly zlepšování právní úpravy;

4. podporuje Komisi v jejím záměru pobízet k využívání alternativních způsobů řešení sporů, které budou rychlé, účinné a levné a které umožní vytvářet a udržovat kvalitní obchodní, hospodářské, sociální a sousedské vztahy a budou přispívat k zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele, přičemž řešení bude narozdíl od běžné soudní praxe výhodné pro obě strany;
5. souhlasí s Komisí v tom, že přiměřený přístup k náhradě škody na vnitřním trhu vyžaduje jak možnost snadno využít alternativního řešení sporů, tak i existenci účinného systému kolektivních žalob, přičemž oba tyto prostředky se navzájem doplňují a nevylučují se;
6. zdůrazňuje, že evropským spotřebitelům je třeba zaručit přístup k systémům ADR v případě vnitrostátních i přeshraničních sporů, zejména pokud jde o internetové obchody, jejichž počet v Unii rychle roste; poukazuje na to, že využívání systémů ADR poskytuje vyšší úroveň ochrany práv spotřebitelů a posiluje důvěru spotřebitelů v trh, podniky a orgány na ochranu spotřebitelských práv tím, že je ztraktivňuje a že podporuje přeshraniční obchod a zvyšuje prosperitu všech subjektů na trhu EU;
7. zdůrazňuje, že ačkoli v Evropě v současnosti působí četné systémy ADR, jednou z největších překážek jejich užívání je to, že se nevyvíjejí ve všech zemích EU rovnoměrně, a ani geograficky, ani pokud jde o odvětví; navrhuje proto, aby byly současné nedostatky v geografickém pokrytí ADR rychle napraveny, a požaduje účinný systém mimosoudního urovnávání spotřebitelských sporů, který bude působit v celé EU; lituje významných nedostatků v některých odvětvích ve většině členských státech, avšak podporuje zlepšování pokrytí jednotlivých sektorů, do něhož by se zapojily osoby, které rozumí fungování těchto odvětví; vybízí členské státy, aby zvážily zavedení jednotných kontaktních míst pro každé odvětví, která by poskytovala informace o tom, jak zahájit řízení ADR;
8. připomíná, že míra využívání soudů pro drobné nároky v různých členských státech zůstává značně nízká a že je potřeba odvést více práce, pokud jde o právní jistotu, jazykové překážky a transparentnost řízení; vyzývá Komisi, aby při formulování svého legislativního návrhu o využívání ADR pro spotřebitelské spory v EU věnovala těmto soudům zvláštní pozornost;
9. navrhuje, aby budoucí legislativní návrh Komise o využívání ADR v EU definoval hlavní zásady, které by měly systémy ADR působící v Evropě dodržovat; těmito zásadami jsou:
 - *nezávislost, nestrannost a důvěrnost*: při nominaci mediátorů je třeba se vyvarovat vzniku střetu zájmů; zásada společné účasti zástupců spotřebitelských organizací a subjektů zastupujících podnikatelskou sféru by mohla posloužit jako základ pro zaručení nestrannosti výsledku;
 - *kompetence*: pověření odborníci musí mít pro výkon této funkce odborné schopnosti, vzdělání a zkušenosti a musí být nestranní, nezávislí a kompetentní;
 - *účinnost a rychlost*: mediátoři musí disponovat dostatečnými zdroji (patříčné lidské, hmotné a finanční zdroje) a musí být schopni dodržet krátkou lhůtu od předložení po

přijetí rozhodnutí;

- *rovnost* mezi spotřebiteli a obchodníky, pokud jde o informace, koncepci, postup a *oboustranné výměny*, tedy možnost, aby každá strana představila své stanovisko a seznámila se se stanovisky a tvrzeními ostatních stran;
- *financování*: je třeba vyřešit problém nákladů ADR, aby byl tento způsob řešení sporu atraktivní pro všechny zúčastněné strany; systém by proto měl být bezplatný, pokud je výsledek kladný, nebo z něj měly pro spotřebitele vyplývat velmi nízké náklady;
- *svoboda volby a mimosoudní povaha*: ADR musí být dobrovolným nástrojem založeným na možnosti svobodné volby během celého procesu, přičemž se stranám kdykoli ponechává možnost urovnat při před soudem; zároveň musí být poskytnuty záruky, že bude vynaloženo skutečné úsilí o dosažení úspěšné mediace; v žádném případě se nesmí jednat o první povinnou fázi před podniknutím soudních kroků; rozhodnutí přijatá v rámci ADR mohou být závazná jen tehdy, pokud byly obě strany o této skutečnosti předem informovány a výslovně s tím souhlasily; i přes taková rozhodnutí musí mít strany stále možnost rozhodnout se pro projednání sporu před soudem;
- *proporcionalita* postupů, rozhodnutí a nákladů, aby se předešlo tomu, že jejich dopad převyšuje cíl a předmět sporu; vzniklé náklady musí odpovídat způsobené škodě;
- *transparentnost*: kromě poskytování obecných informací (druh sporů, pravidla jejich předkládání, způsoby rozhodování atd.) musí osoby, které působí jako mediátoři, překládat výroční zprávy;

10. vyzývá Komisi, aby věnovala pozornost formulaci „mimosoudní řešení sporů k urovnání sporů týkajících se transakcí a obchodních praktik v EU“, která je poněkud neprůhledná a nenapomáhá účinné komunikaci; doporučuje tento výraz zjednodušit, více zdůraznit rozdíl mezi tímto pojmem a soudním řízením a vyjasnit skutečnost, že se týká zejména spotřebitelských sporů;

11. vyzývá Komisi, aby zajistila koordinaci nadnárodních spotřebitelských sporů, aby se usnadnil přístup k vnitrostátním systémům ADR a k systémům provozovaným samotnými podniky a aby se zlepšila koordinace mezi těmito systémy; vybízí Komisi, aby na domovské stránce SOLVITu rovněž zveřejnila ve všech úředních jazycích EU přehled relevantních vnitrostátních postupů a vytvořila jednotné evropské telefonní číslo k usnadnění přístupu veřejnosti k systémům ADR v jejich členském státě i v jiných členských státech a aby pravidelně vydávala pokyny k jejich užívání;

12. vyzývá Komisi, aby podpořila a posílila stávající orgány působící v této oblasti a zvýšila jejich kapacitu, pokud tyto orgány prokázaly svou účinnost a hodnotu, kupříkladu SOLVIT, Europe Direct, ECC-NET a FIN-NET;

13. vyzývá Komisi, aby v souvislosti s přeshraničními spotřebitelskými spory v oblasti elektronického obchodování přijala opatření k urychlenému zavedení vícejazyčné platformy umožňující spotřebitelům zcela vyřešit své spory on-line a aby přitom měla na paměti, že tato platforma musí splňovat normy kvality a být založena na stávajících

systemech ADR v členských státech;

14. domnívá se, že poskytování informací spotřebitelům je úkolem, na jehož plnění se podílejí veřejné orgány, informační a poradenské sítě, regulační orgány a spotřebitelské skupiny, a doporučuje, aby každý z těchto subjektů na své příslušné úrovni vedl informační kampaně a pilotní projekty týkající se této otázky;
15. domnívá se, že poskytování informací spotřebitelům je úkolem, na jehož plnění se podílejí veřejné orgány a reprezentativní organizace, a doporučuje, aby tyto subjekty na své příslušné úrovni vedly kampaně pro zvýšení povědomí a pilotní projekty týkající se této otázky;
16. kritizuje nepřehlednost stávající databáze ADR, kterou spravuje Komise; navrhuje Komisi, aby vytvořila vícejazyčný evropský internetový portál pro ADR, kde by se každý spotřebitel mohl informovat o tom, jak ADR fungují, co obnášejí a jaká práva a povinnosti jsou s nimi spojena, přičemž východiskem by byly existující databáze a sítě; zdůrazňuje, že v zájmu spotřebitelů je nutné klást důraz na to, aby byl tento portál uživatelsky přívětivý a přehledný;
17. zdůrazňuje, že spotřebitelé musí mít možnost získat relevantní informace o ADR na internetu, a to řádně přeložené do svého jazyka pomocí snadno dostupných a uživatelsky přívětivých on-line překladačů;
18. zdůrazňuje, že před zahájením spotřebitelského sporu je velmi důležité informovat spotřebitele o existenci a přínosech ADR; trvá na tom, že je v tomto ohledu nutné posílit smysl pro odpovědnost podniků a obchodních organizací; domnívá se, že podniky a podnikové svazy mají povinnost informovat spotřebitele o dostupných mechanismech ADR; navrhuje, aby se v rámci těchto informací také ve všech smluvních dokumentech vypracovaných obchodníky mělo odkazovat na možnost využít ADR, spolu s kontaktními informacemi a postupy pro podání; tento požadavek by však neměl vést k dodatečným nákladům a byrokracii;
19. vyzývá Komisi, aby ve spolupráci s členskými státy vedla informační kampaně s cílem vzdělávat a informovat spotřebitele a podniky o přínosech tohoto nástroje;
20. uznává, že jednou z hlavních překážek, které brání využívání systémů ADR, je neochota podniků účastnit se jich; navrhuje, aby obchodní komory, zastřešující organizace na vnitrostátní i unijní úrovni a jiné profesní organizace měly povinnost informovat podniky o existenci ADR a o jeho potenciálních výhodách, mimo jiné s ohledem na možnost snížit počet soudních sporů přímo u zdroje a ochránit pověst společnosti, a o možnosti obnovit důvěru v obchodních vztazích mezi stranami na rozdíl od závěru rozhodce či rozsudku soudu;
21. doporučuje, aby byla na celoevropské úrovni zavedena jako možná pobídka pro podniky značka kvality pro mediaci v oblasti spotřebitelských sporů, a současně s ní pokyny zohledňující osvědčené postupy, díky nimž budou spotřebitelé moci rychle identifikovat podniky, jež si zvolily systémy ADR; soudí, že tento návrh by měl nejprve projít hodnocením nákladů a přínosů; zdůrazňuje, že Komise by měla zajistit, aby tato značka byla náležitě používána a prosazována.

VÝSLEDEK KONEČNÉHO HLASOVÁNÍ VE VÝBORU

Datum přijetí	31.8.2011
Výsledek konečného hlasování	+ : 34 - : 0 0 : 1
Členové přítomní při konečném hlasování	Adam Bielan, Lara Comi, Anna Maria Corazza Bildt, António Fernando Correia De Campos, Jürgen Creutzmann, Christian Engström, Małgorzata Handzlik, Malcolm Harbour, Iliana Ivanova, 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
Náhradník(ci) přítomný(i) při konečném hlasování	Ashley Fox, Anna Hedh, Pier Antonio Panzeri, Søren Bo Søndergaard, Marc Tarabella