



PARLAMENT EUROPEJSKI

2009 - 2014

Komisja Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów

2011/2117(INI)

1.9.2011

OPINIA

Komisji Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów

dla Komisji Prawnej

w sprawie alternatywnej metody rozwiązywania sporów w sprawach
cywilnych, handlowych i rodzinnych
(2011/2117(INI))

Sprawozdawca komisji opiniodawczej (*): Robert Rochefort

(*): Procedura obejmująca zaangażowane komisje – art. 50 Regulaminu

PA_NonLeg

WSKAZÓWKI

Komisja Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów zwraca się do Komisji Prawnej, właściwej dla tej sprawy, o uwzględnienie w końcowym tekście projektu rezolucji następujących wskazówek:

- A. mając na uwadze, że alternatywne metody rozwiązywania sporów (ADR) są mechanizmami polubownego rozstrzygania sporów, umożliwiającymi konsumentom i przedsiębiorcom rozwiązanie sporów z pomocą strony trzeciej (mediatora lub arbitra);
- B. mając na uwadze, że wiedza obywateli UE na temat ADR oraz ich zrozumienie są w Europie słabe i niedokładne oraz że jedynie niewielki odsetek obywateli wie, jak zgłosić roszczenie do organu ADR;
- C. mając na uwadze, jak ważne jest szersze propagowanie istnienia ADR i energiczniejsze zachęcanie konsumentów i przedsiębiorców do korzystania z nich na zasadzie alternatywy dla postępowań sądowych, aby umożliwić uniknięcie konfrontacji i zaoferować perspektywę sytuacji korzystnej dla obu stron;
- D. mając na uwadze rezolucję z dnia 6 kwietnia 2011 r. w sprawie zarządzania i partnerstwa na jednolitym rynku¹, w której wezwał Komisję do przedłożenia do końca 2011 r. wniosku ustawodawczego w sprawie stosowania w UE alternatywnych metod rozstrzygania sporów;
- E. mając na uwadze, że opracowanie przepisów prawnych w zakresie ADR jest jedną z dwunastu dźwigni mających na celu stymulowanie wzrostu gospodarczego i zwiększenie zaufania do Aktu o jednolitym rynku przyjętego przez Komisję w dniu 13 kwietnia 2011 r.;
- F. mając na uwadze, że wniosek ustawodawczy w sprawie ADR w UE jest wymieniony w programie prac Komisji jako inicjatywa strategiczna;
 - 1. wzywa Komisję do przedłożenia do końca 2011 r. wniosku ustawodawczego w sprawie stosowania w UE alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz podkreśla, że istotne jest jego szybkie przyjęcie;
 - 2. wzywa jednocześnie Komisję do niezwłocznego podjęcia kroków w celu dopilnowania, by konsumentów i przedsiębiorców skuteczniej informowano o istniejących już instrumentach ustawodawczych, takich jak rozporządzenie (WE) nr 861/2007 ustanawiające europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń, dyrektywa (WE) nr 52/2008 w sprawie niektórych aspektów mediacji w sprawach cywilnych i handlowych oraz rozporządzenie (WE) nr 805/2004 w sprawie utworzenia Europejskiego Tytułu Egzekucyjnego dla roszczeń bezspornych; mając na uwadze ten cel, proponuje zaangażowanie w szeroko zakrojoną kampanię informacyjną władz krajowych, sądów, izb adwokackich i handlowych, biur doradztwa dla konsumentów, towarzystw ubezpieczeń ochrony prawnej i innych właściwych organizacji; apeluje o finansowe wsparcie tego

¹ P7_TA-PROV(2011)0144.

rodzaju kampanii na szczeblu ogólnoeuropejskim i krajowym; domaga się takiego samego wsparcia i realizacji kampanii dotyczącej również alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów i to od chwili wprowadzenia ich w życie;

3. podkreśla, że do wszelkich wniosków Komisji należy załączać pełną ocenę skutków zgodnie z zasadami lepszego stanowienia prawa;
4. popiera dążenie Komisji do zachęcania do stosowania alternatywnych metod rozwiązywania sporów, które są łatwo dostępne, szybkie, skuteczne i mało kosztowne oraz które mogą umożliwić nawiązywanie i podtrzymywanie wartościowych i opartych na zaufaniu stosunków handlowych, gospodarczych, społecznych i sąsiedzkich oraz przyczynić się do wysokiego poziomu ochrony konsumentów w obustronnie korzystnej sytuacji w porównaniu z obecnymi praktykami sądowymi;
5. podobnie jak Komisja uważa, że należyty dostęp do odszkodowań na rynku wewnętrznym wymaga jednocześnie łatwego dostępu do ADR, ale również skutecznego systemu dochodzenia roszczeń zbiorowych, gdyż obydwa systemy wzajemnie się uzupełniają, a nie wykluczają;
6. podkreśla konieczność zagwarantowania europejskim konsumentom dostępu do systemów ADR w przypadku sporów krajowych, ale także transgranicznych, szczególnie na rynku online, który w UE szybko się rozrasta; podkreśla, że stosowanie systemów ADR zapewnia wyższy poziom ochrony praw konsumentów i zwiększa zaufanie konsumentów do rynku, przedsiębiorstw i instytucji zajmujących się ochroną praw konsumentów poprzez ich uatrakcyjnienie, a także wspieranie handlu transgranicznego i rozkwit wszystkich podmiotów na rynku UE;
7. podkreśla, że chociaż obecnie w Europie jest wiele skutecznie funkcjonujących systemów ADR, jedną z głównych przeszkód w ich stosowaniu jest nierównomierny rozwój tych systemów w UE, zarówno w sensie geograficznym, jak i sektorowym; proponuje zatem, by szybko uzupełnić istniejące braki w zakresie zasięgu geograficznego ADR w Europie i domaga się skutecznego systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich obejmującego całe terytorium Unii Europejskiej; wyraża ubolewanie, że istotne braki sektorowe utrzymują się w większości państw członkowskich, zachęcając jednocześnie do poprawy zasięgu sektorowego przy udziale stron, które znają mechanizmy działania poszczególnych sektorów; zachęca państwa członkowskie do rozważenia możliwości utworzenia pojedynczych punktów kontaktowych dla każdego sektora, mających na celu udzielanie informacji, w jaki sposób zainicjować czynności w ramach ADR;
8. zauważa, że odwoływanie się do sądów rozpoznających w niektórych państwach członkowskich sprawy o drobne roszczenia jest wciąż rzadkością oraz że należy podjąć dalsze wysiłki w zakresie pewności prawa, barier językowych i przejrzystości postępowań; wzywa Komisję do zwrócenia szczególnej uwagi na te organy prawne przy opracowywaniu wniosku ustawodawczego w sprawie stosowania w UE alternatywnych metod rozwiązywania sporów konsumenckich;
9. sugeruje Komisji, aby w przyszłym wniosku ustawodawczym w sprawie stosowania ADR w UE określiła główne zasady, do których będzie należało się stosować w związku z wprowadzeniem w Europie systemów ADR, a którymi są:

- *niezawisłość, bezstronność i poufność*: przy wyznaczaniu mediatorów należy zapobiegać ewentualnemu wystąpieniu konfliktów interesów; zapewnienie bezstronności rezultatu mogłoby się opierać na zasadzie równego zaangażowania osób reprezentujących stowarzyszenia konsumentów i organizacji reprezentujących przedsiębiorstwa;
- *kompetencja*: osoby zajmujące się zawodowo rozstrzyganiem sporów za pomocą alternatywnych metod powinny posiadać specjalistyczne umiejętności, wykszolenie i doświadczenie niezbędne do sprawowania swojej funkcji oraz muszą być bezstronni, niezależni i kompetentni;
- *skuteczność i szybkość*: mediatorzy powinni dysponować wystarczającymi środkami (odpowiednie zasoby ludzkie, majątkowe i finansowe) oraz być w stanie dotrzymać krótkich terminów między zgłoszeniem sprawy a jej rozstrzygnięciem;
- *równość konsumentów i przedsiębiorców* pod względem otrzymywanych informacji zarówno w odniesieniu do koncepcji, jak i procedury, oraz wzajemność wymiany poglądów, tj. możliwość zaprezentowania swojego stanowiska przez każdą ze stron i zapoznania się z punktem widzenia i argumentami strony przeciwnej;
- *finansowanie*: należy rozwiązać problem kosztów ADR, aby zagwarantować, że taki sposób rozstrzygania sporów jest atrakcyjny dla zainteresowanych stron; biorąc to pod uwagę, system powinien być w przypadku wygrania sprawy bezpłatny lub oferowany konsumentom po bardzo umiarkowanych kosztach;
- *swoboda wyboru i pozasądowy charakter*: alternatywne metody rozstrzygania sporów powinny mieć charakter dobrowolny, opierać się na zasadzie swobody wyboru przez strony podczas całego procesu i w każdym momencie umożliwiać im wybór sądowego rozstrzygnięcia sporu; jednocześnie należy zagwarantować podejmowanie wytężonych starań na rzecz skutecznej mediacji; metody te nie powinny w żadnym wypadku stanowić obowiązkowego wstępnego etapu poprzedzającego wszczęcie postępowania sądowego, a podjęte decyzje mogą być wiążące wyłącznie wtedy, gdy strony zostały o nich wcześniej poinformowane i wyraźnie je przyjęły; mimo takiej decyzji wstąpienie na drogę sądową powinno być nadal możliwe;
- *proporcjonalność* procedur, decyzji i kosztów, aby ich wpływ nie przewyższał wagi przedmiotu i treści sporu; poniesione koszty powinny odpowiadać rozmiarom poniesionych szkód;
- *przejrzystość*: dla wszelkich osób działających jako mediator, poza udostępnieniem ogólnych informacji (rodzaje spraw, zasady wnoszenia sprawy, sposoby podejmowania decyzji itp.), obowiązkowe powinno być publikowanie sprawozdania rocznego;

10. wzywa Komisję do refleksji nad sformułowaniem „alternatywne metody rozwiązywania sporów do rozwiązywania sporów dotyczących transakcji i praktyk handlowych w Unii Europejskiej”, które jest mało przystępne pod względem skutecznej komunikacji; zaleca uproszczenie tego sformułowania w celu wyraźniejszego odróżnienia tych metod od idei wnoszenia sprawy do sadu oraz wyjaśnienie, że dotyczą one zwłaszcza sporów

konsumenckich;

11. wzywa Komisję, aby dla transgranicznych sporów konsumenckich przewidziała strukturę koordynacyjną w celu ułatwienia dostępu do krajowych i branżowych systemów ADR oraz ich koordynacji; zachęca również Komisję do umieszczenia na stronie internetowej SOLVIT dostępnego we wszystkich językach urzędowych Unii Europejskiej przeglądu odpowiednich procedur oraz do podania do wiadomości publicznej jednego europejskiego numeru telefonu w celu ułatwienia obywatelom dostępu do systemów ADR istniejących w ich państwie członkowskim i w innych państwach członkowskich, a także do udzielenia jasnych wskazówek co do korzystania z tych systemów;
12. zwraca się do Komisji o wsparcie i wzmocnienie oraz zwiększenie zdolności do działania już istniejących organów zajmujących się tą dziedziną, które dowiodły swojej skuteczności i wartości, takich jak SOLVIT, Europe Direct, ECC-Net i FIN-NET;
13. zwraca się do Komisji, aby w odniesieniu do transgranicznych sporów konsumenckich w zakresie handlu elektronicznego przewidziała szybkie wprowadzenie wielojęzycznej platformy umożliwiającej konsumentom rozwiązywanie sporów całkowicie online, odpowiadającej standardom jakości i opartej na systemach ADR istniejących obecnie w państwach członkowskich;
14. uważa, że informowanie konsumentów jest wspólnym obowiązkiem władz publicznych, sieci informacyjnych i doradczych, organów regulujących i stowarzyszeń konsumentów oraz zaleca im, aby każde z osobna prowadziły na swoim szczeblu kampanie uświadamiające i projekty pilotażowe na ten temat;
15. uważa, że informowanie konsumentów jest wspólnym obowiązkiem władz publicznych i organizacji ich reprezentujących oraz zaleca im, aby każde z osobna prowadziły na swoim szczeblu kampanie uświadamiające i projekty pilotażowe na ten temat;
16. krytykuje Komisję za brak przejrzystości jej obecnej bazy danych dotyczącej ADR; zaleca Komisji utworzenie europejskiego wielojęzycznego portalu internetowego, opartego na istniejących bazach danych i sieciach, poświęconego alternatywnym metodom rozwiązywania sporów, na którym każdy konsument mógłby zasięgnąć informacji na temat funkcjonowania ADR, ich skutków oraz swoich praw i obowiązków; podkreśla, że w interesie konsumentów należy zwrócić szczególną uwagę na przystępność i przejrzystość treści umieszczonych na tym portalu internetowym;
17. podkreśla, że konsumenci muszą mieć możliwość otrzymania wszelkich stosownych informacji o ADR online, odpowiednio przetłumaczonych na ich język za pomocą łatwo dostępnych i przyjaznych dla użytkownika programów do tłumaczenia online;
18. podkreśla, że zasadnicze znaczenie ma poszerzenie wiedzy konsumentów o istnieniu ADR oraz o korzyściach, jakie one za sobą niosą, przed powstaniem sporu; podkreśla konieczność zwiększenia poczucia odpowiedzialności przedsiębiorstw oraz organizacji biznesowych w tym zakresie; uważa, że przedsiębiorstwa oraz stowarzyszenia biznesowe mają obowiązek informowania konsumentów o dostępnych mechanizmach ADR; proponuje, aby taka uprzednia informacja była zawarta we wszystkich dokumentach umownych sporządzanych przez przedsiębiorstwa w postaci wzmianki o możliwości

zastosowania ADR, wraz z danymi kontaktowymi i informacjami o procedurach zgłaszania roszczeń w ramach systemów ADR; wymóg ten jednak nie powinien wiązać się z dodatkowymi kosztami ani obciążeniami biurokratycznymi;

19. wzywa Komisję, by we współpracy z państwami członkowskimi prowadziła kampanie informacyjne w celu szerszego informowania konsumentów i przedsiębiorstw oraz uświadamiania im korzyści płynących z korzystania z omawianych mechanizmów;
20. uznaje, że jedną z głównych przeszkód w stosowaniu systemów ADR jest niechęć przedsiębiorstw do stosowania takich mechanizmów; proponuje, aby od izb handlowych, organizacji parasolowych, zarówno na szczeblu krajowym, jak i europejskim, oraz innych organizacji branżowych wymagać informowania przedsiębiorstw o ADR i o potencjalnych korzyściach płynących z ich stosowania, szczególnie ze względu na redukcję liczby spraw sądowych, korzyści dla wizerunku przedsiębiorstwa, a także możliwość ponownego nawiązania opartych na zaufaniu stosunków handlowych między stronami, co nie jest możliwe w przypadku postępowania arbitrażowego lub sądowego;
21. zaleca wprowadzenie na szczeblu europejskim, na zasadzie potencjalnej zachęty dla przedsiębiorstw, znaku jakości w zakresie mediacji w związku z mediacją w dziedzinie sporów konsumenckich, któremu towarzyszyłyby wytyczne określające najlepsze praktyki umożliwiające konsumentom szybką identyfikację przedsiębiorstw stosujących systemy ADR; jest zdania, że najpierw należy przeprowadzić analizę kosztów i korzyści w odniesieniu do tego wniosku; podkreśla, że Komisja powinna zadbać o właściwe stosowanie i wprowadzenie w życie znaku jakości.

WYNIK GŁOSOWANIA KOŃCOWEGO

Data przyjęcia	31.8.2011
Wynik głosowania końcowego	+: 34 -: 0 0: 1
Posłowie obecni podczas głosowania końcowego	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
Zastępca(y) obecny(i) podczas głosowania końcowego	Ashley Fox, Anna Hedh, Pier Antonio Panzeri, Søren Bo Søndergaard, Marc Tarabella