

PREPORUKA KOMISIJE

od 4. aprila 2001.

o načelima koja važe za vansudska tela uključena u sporazumno rešavanje potrošačkih sporova

(zabeležena pod brojem dokumenta C(2001) 1016)

(tekst od značaja za EEP)

(2001/310/EZ)

KOMISIJA EVROPSKIH ZAJEDNICA,

imajući u vidu Ugovor o osnivanju Evropske ekonomske zajednice, i posebno njegov član 211,

S obzirom da:

- (1) U cilju garantovanja visokog nivoa zaštite potrošača i stimulisanja poverenja potrošača, Komisija bi trebalo da obezbedi potrošačima jednostavan i efektan pristup pravosuđu te da ohrabri i olakša poravnanje potrošačkih sporova u ranijim fazama.
- (2) Stalni razvoj novih oblika trgovačke prakse koja uključuje potrošače, kao što je elektronska trgovina, kao i očekivano povećanje obima prekograničnih transakcija, zahtevaju da se posebna pažnja obrati na sticanje poverenja potrošača naročito putem garantovanja pristupačnosti praktičnih, efektnih i jeftinih sredstava za traženje zadovoljenja, uključujući i korišćenjem elektronskih sredstava. Akcioni plan e-Evropa, usaglašen na sastanku Evropskog saveta u Feiri, 19-20 jun 2000, je prepoznao da se za ostvarenje punog potencijala elektronske trgovine poverenje potrošača mora poboljšati, kroz saradnju sa grupama potrošača, poslovnim subjektima i državama članicama, a putem promovisanja pristupa sistemima alternativnog rešavanja sporova.
- (3) Komisija je, 30. marta 1998, usvojila Preporuku 98/257/EZ o načelima koja se primenjuju na tela odgovorna za vansudsko poravnanje potrošačkih sporova¹. Međutim, domet te preporuke je bio ograničen na postupak koji je, bez obzira na naziv, vodio ka poravnanju putem aktivnog mešanja treće strane koja predlaže ili nameće rešenje. Preporuka se nije ticala postupaka koji se sastoje samo od pokušaja okupljanja strana u sporu i njihovog ubeđivanja da pronađu rešenje konsenzusom.
- (4) Savet je, u svojoj rezoluciji od 25. maja 2000. o evropskoj mreži nacionalnih tela za vansudskog poravnanje potrošačkih sporova², napomenuo da su vansudska tela koja nisu

¹ Preporuka Komisije od 30. marta 1998. o načelima koja se primenjuju na tela odgovorna za vansudsko poravnanje potrošačkih sporova (Službeni list broj L 115, 17.04.1998, strana 31)

² Službeni list broj C 155, 06.06.2000, strana 1

obuhvaćena Preporukom 98/257/EZ veoma korisna za potrošače i pozvao je Komisiju da, u bliskoj saradnji sa državama članicama, razradi zajednička merila za ocenu takvih tela čime bi se garantovali, između ostalog, njihov kvalitet, pravičnost i efektivnost. Savet je posebno naveo da države članice treba da primene ta merila radi uključivanja pomenutih tela ili programa u mrežu pomenutu u radnom dokumentu Komisije o stvaranju evropske vanskudske mreže (EEJ-Net)³.

- (5) Član 17 Uputstva 2000/31/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 8. juna 2000. o pojedinim pravnim aspektima usluga informatičkog društva, a posebno u vezi elektronske trgovine na unutrašnjem tržištu⁴ propisuje da su države članice dužne da se postaraju da njihovi zakoni ne sprečavaju upotrebu nacionalnim propisima predviđenih vanskudskih programa za poravnanje sporova.
- (6) Elektronska trgovina olakšava obavljanje prekograničnih transakcija između poslovnih subjekata i potrošača. Te transakciju su često male vrednosti i stoga rešavanje bilo kog odnosnog spora treba da bude jednostavno, brzo i jeftino. Nove tehnologije mogu da doprinesu razvoju elektronskog sistema za poravnanje sporova time što nude mehanizam za efektivno poravnanje sporova preko granica različitih jurisdikcija bez potrebe neposrednog suočavanja pa ih, stoga, treba podržati principima koji će obezbediti primenu doslednih i pouzdanih standarda i time steći poverenje svih korisnika.
- (7) Savet je, u svom zaključku usvojenom 29. maja 2000⁵, pozvao Komisiju da izradi Zelenu knjigu o alternativnim načinima poravnavanja sporova u građanskom i privrednom pravu u kojoj bi se izložilo i ispitalo postojeće stanje te inicirale šire konsultacije.
- (8) Evropski parlament je u svom mišljenju o predlogu uređenja nadležnosti i priznavanja i izvršenja presuda u građanskim i privrednopravnim stvarima⁶ pozvao na širu upotrebu vanskudskog rešavanja sporova iz potrošačkih transakcija, pogotovu ako strane u sporu žive u različitim državama članicama, a imajući u vidu troškove i odugovlačenja na koja obraćanje sudu asocira. Savet i Komisija su u svojoj izjavi povodom usvajanja ranije pomenute Uredbe naglasili da je, generalno, u interesu potrošača i preduzeća da pokušaju da izgledaju svoj spor prijateljski pre nego se obrate sudu i ponovo su istakli značaj nastavka rada na alternativnim načinima poravnanja sporova na nivou Evropske zajednice.
- (9) Načela izneta u ovoj preporuci nemaju uticaja na načela izložena u Preporuci Komisije 98/257/EZ koje se odnose na vanskudske postupke koji, bez obzira na naziv, vode do rešavanja spora putem aktivnog mešanja treće strane koja stranama u sporu predlaže ili nameće rešenje, obično putem obavezujućeg ili neobavezujućeg formalne odluke. Načela iz ove preporuke trebalo bi da važe u svim ostalim postupcima, bez obzira na naziv, gde se pojavljuje treća strana koja olakšava put do rešenja potrošačkog spora tako što povezuje strane u sporu i pomaže im da, npr. davanjem neformalnih predloga o mogućnostima poravnanja, donesu rešenje konsenzusom. Načela su ograničena na postupke rešavanja potrošačkih sporova koji su osmišljeni kao alternativa rešavanju sporova pred sudom. Zato

³ SEC(2000) 405. Vidi internet stranicu:

http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just06_en.pdf

⁴ Službeni list broj C 178, 17.07.2000, strana 1

⁵ SI (2000) 519

⁶ Mišljenje dato 21. septembra 2000. o Uredbi (EZ) broj 44/2001 (Službeni list broj L 12, 16.01.2001, strana 1)

su mehanizmi za postupanje po pritužbama potrošača kojima upravljaju poslovni subjekti i gde se neposredno radi sa potrošačima, odnosno oni mehanizmi kod kojih treće lice vrši takve usluge za ili u ime poslovnih subjekata, nisu obuhvaćeni ovim načelima pošto predstavljaju deo uobičajene komunikacije strana koja prethodi iskršavanju spora koji će biti upućen ili trećem licu odgovornom za rešavanje spora ili sudu.

- (10) Mora se garantovati objektivnost postupaka za rešavanje sporova da bi se osiguralo da sve strane steknu poverenje u njihovu pravičnost. Bilo da su pojedinac ili grupa zaduženi za postupak rešavanja spora, odgovarajuće mere se moraju preduzeti radi garantovanja objektivnosti kao i dostavljanja podataka stranama u postupku čime će se pokazati njihova nepristrasnost i stručnost da omoguće stranama da donesu promišljenu odluku o učešću u postupku.
- (11) Da bi se obezbedilo da obe strane dobiju pristup potrebnim podacima mora se garantovati transparentnost postupka. Da bi se izbegli naknadna neizvesnost ili nesporazumi, telo odgovorno za postupak treba da zabeleži prihvaćeno rešenje spora i stavi ga na raspolaganje stranama u postupku.
- (12) U cilju unapređenja efektivnosti postupaka povodom rešavanja prekograničnih sporova, postupci treba da budu pristupačni i dostupni obema stranama gdegod da se nalaze. Naročito treba ohrabriti primenu elektronskih mera koje olakšavaju prethodno.
- (13) Da bi ovakvi postupci pružili realnu alternativu sudskim postupcima trebalo bi da budu usmereni na prevazilaženje problema vezanih za sudove, kao što su troškovi, odlaganja, složenost i zastupanje. Mere koje garantuju srazmerno snošenje troškova ili odsustvo troškova, olakšan pristup, efikasnost, praćenje razvoja postupka i stalno obaveštavanje strana u sporu su neophodne da bi se obezbedila efektivnost.
- (14) U skladu s članom 6 Evropske konvencije o ljudskim pravima, pravo na obraćanje sudu je osnovno pravo. Kako pravo Zajednice garantuje slobodan protok roba i usluga na zajedničkom tržištu nužna posledica tih sloboda je i da učesnici na tržištu, uključujući i potrošače, moraju biti u stanju da podnesu pravno sredstvo sudu države članice na isti način kao i državljani te države, a u cilju rešavanja sporova koji proističu iz njihove delatnosti. Nije smisao postupaka za rešavanje potrošačkih sporova da zamene sudske postupke. Zato upotreba tih postupaka ne može da potrošača liši njegovog prava da stvar iznese pred sud, osim ukoliko se izričito saglasio drugačije, potpuno svestan svih činjenica i tek pošto je spor iskršao.
- (15) Pravičnost postupka treba jemčiti tako što će se dozvoliti stranama da pruže sve neophodne i relevantne informacije. Zavisno od organizacije postupka, informacije koje strane pruže bi trebalo tretirati kao poverljive osim ukoliko su se strane izričito saglasile drugačije, a ako se u bilo kojoj fazi postupka koristi raspravni pristup pravičnost bi trebalo garantovati odgovarajućim merama. Mere treba tako predvideti da ohrabre učešće strana u postupku i njihovo postupanje po pravilima, posebno tako što će se tražiti podaci koji su moguće neophodni za pravično rešenje spora.
- (16) Pre nego se strane saglase sa predloženim rešenjem o poravnanju spora trebalo bi im omogućiti odgovarajuće vreme za razmatranje pojedinosti predloga i mogućih uslova.

- (17) Da bi postupci bili pravični i fleksibilni i da bi potrošačima pružena mogućnost da donesu promišljenu odluku, potrošačima se moraju dati jasna i razumljiva obaveštenja koja će im omogućiti da razmisle da li da se saglase sa predloženim rešenjem, da dobiju savet, ako ga žele, ili da razmotre druge opcije.
- (18) Komisija će u svoju bazu podataka o nesudskim telima za rešavanje potrošačkih sporova uneti podatke koje dostave države članice u vezi poštovanja ovih načela od strane tela za rešavanje potrošačkih sporova koja podpadaju pod ovu preporuku, a u cilju učešća u Evropskoj vansudskoj mreži (EEJ-Net).
- (19) Konačno, čini se neophodnim da se na nivou Zajednice usvoje načela koja će se primenjivati na tela odgovorna za rešavanje potrošačkih sporova na koja se ne odnose načela iz Preporuke 98/257/EC da bi se, u bitnoj oblasti, podržala i dopunila inicijativa pokrenuta od strane država članica usmerena na ostvarenje višeg nivoa zaštite potrošača u skladu sa članom 153 Ugovora. Preporuka ne prekoračuje neophodno za garantovanje nesmetanog funkcionisanja postupaka rešavanja potrošačkih sporova. Stoga je Preporuka u skladu sa principom subsidijariteta.

OVIM PREPORUČUJE:

da se sva postojeća i buduća tela koja se bave postupcima za vansudsko rešavanje sporova obuhvaćena ovom preporukom, kako je to definisano u Delu I, pridržavaju načela iz Dela II.

I. OBLAST PRIMENE

1. Ova preporuka važi za tela odgovorna za postupke vansudskog rešavanja potrošačkih sporova koja, bez obzira na naziv, pokušavaju da razreše spor povezivanjem strana u sporu i njihovim ubeđivanjem da pronađu rešenje konsenzusom.
2. Preporuka se ne primenjuje na mehanizme za postupanje po pritužbama potrošača kojima upravljaju poslovni subjekti i koji neposredno postupaju sa potrošačima ili na one mehanizme koji vrše istu funkciju u ime poslovnih subjekata.

II. NAČELA

Nepristrasnost

Nepristrasnost će se garantovati time što će svi odgovorni za postupak:

- (a) biti postavljeni na određeni rok i ne mogu se razrešiti bez opravdanog razloga;
- (b) neće biti u pretpostavljenom ili stvarnom sukobu interesa sa bilo kojom stranom;
- (c) pružati obema stranama informacije o svojoj nepristrasnosti i stručnosti pre nego što započnu postupak.

B. Transparentnost

1. Potrebno je garantovati transparentnost postupka.
2. Obaveštenja, jednostavno rečena, potrebna za stupanje u kontakt, o funkcionisanju i mogućnosti postupka bi trebalo da budu lako dostupna stranama u sporu tako da ih mogu dobiti i razmotriti pre nego se upuste u spor.
3. Posebno se moraju staviti na raspolaganje podaci o:
 - (a) toku postupka, vrsti sporova koji se mogu procesirati i ograničenjima vezanim za tok postupka;
 - (b) pravilima koja uređuju preliminarne zahteve koje strane treba da zadovolje, i drugim procesnim pravilima, posebno onim koji se tiču toka postupka i jezika na kojem se postupak vodi;
 - (c) troškovima, ukoliko ih ima, koje snose strane u postupku;
 - (d) vremenskom toku koji važi za postupak, naročito u vezi vrste postupka u pitanju;
 - (e) materijalnom pravu koje je moguće merodavno (zakonske odredbe, sektorska dobra praksa, odlučivanje po pravičnosti, kodeksi ponašanja);
 - (f) ulozi postupka za postizanje rešenja spora;
 - (g) statusu usaglašenog rešenja spora.
4. Svako rešenje spora koje strane usaglase treba zabeležiti na trajnom nosaču podataka i treba da jasno sadrži uslove rešenja i njegove osnove. Zapis treba staviti na raspolaganje obema stranama.
5. Obaveštenja o sprovođenju postupka treba da budu objavljena i da obuhvate:
 - (a) broj i vrstu primljenih tužbi i njihov ishod;
 - (b) vreme utrošeno na postupanje po pritužbama;
 - (c) sistemske probleme uočene na osnovu pritužbi;
 - (d) zapis o poštovanju usaglašenih rešenja, ukoliko postoji.

C. Efektivnost

1. Potrebno je garantovati efektivnost postupka.
2. Postupak bi trebalo da bude pristupačan i dostupan obema stranama gdegod da se nalaze, na primer korišćenjem elektronskih sredstava.

3. Postupak bi trebalo da bude ili besplatan za potrošače ili bi neophodni troškovi trebalo da budu srazmerni vrednosti spora i umerene veličine.
4. Strane u sporu bi trebalo da imaju pravo učešća u postupku bez obaveze angažovanja pravnog zastupnika. U svakom slučaju, stranama ne bi trebalo braniti da u bilo kojoj fazi postupka budu zastupane ili pomagane od strane trećih lica.
5. Jednom kad je spor iznet na razmatranje trebalo bi postupati u najkraćem mogućem vremenu zavisno od prirode spora. Telo odgovorno za postupak bi trebalo da povremeno razmotri napredak da bi se garantovalo efikasno i propisno postupanje povodom spora.
6. Telo odgovorno za postupak treba da razmatra ponašanje strana da bi se obezbedilo da su strane posvećene traganju za propisnim, poštenim i blagovremenim rešenjem spora. Ukoliko je ponašanje jedne strane nezadovoljavajuće, o tome treba obavestiti obe strane da bi bile u stanju da odluče da li da nastave postupak rešavanja spora.

D. Pravičnost

1. Potrebno je garantovati pravičnost postupka. Posebno:
 - (a) Strane bi trebalo obavestiti o pravu da odbiju učešće u postupku ili na povlačenje iz njega u svako doba i o pravu na obraćanje pravnom sistemu ili drugom vansudskom sistemu rešavanja problema ukoliko su nezadovoljne sprovođenjem ili tokom postupka;
 - (b) Obe strane bi trebalo da budu u stanju da slobodno i jednostavno iznesu svaki argument, podatak ili dokaz u svoju korist u uslovima poverljivosti, osim ako su se strane sporazumele da dostavljaju takve podatke drugoj strani. Ako u bilo kojoj fazi treća strana predloži moguće rešenje spora, strane u sporu bi trebalo da imaju mogućnost da iznesu svoj stav i odgovore na argumente, podatke i dokaze koje je iznela druga strana.
 - (c) Obe strane bi trebalo ohrabriti da potpuno podrže postupak, naročito dostavljanjem podataka neophodnih za pravično rešenje sprora.
 - (d) Pre nego se strane saglase sa predloženim rešenjem spora trebalo bi im omogućiti odgovarajuće vreme za razmatranje predloga.
2. Pre nego se saglasi s predloženim rešenjem, potrošač bi trebalo da bude obavešten, jasnim i razumljivim jezikom, o sledećem:
 - (a) da ima pravo da se saglasi ili odbije predloženo rešenje;
 - (b) da je moguće da je predloženo rešenje nepogodnije od ishoda kog bi odredio sud primenom pravnih pravila;
 - (c) da ima pravo na nezavisan savet pre nego što prihvati ili odbije predloženo rešenje;

- (d) da korišćenje postupka ne isključuje mogućnost upućivanja spora drugom vansudskom mehanizmu za rešavanje sporova, pogotovu u okvirima Preporuke 98/257/EZ, ili traženje zadovoljenja u okvirima pravosudnog sistema;
- (e) o pravnoj prirodi rešenja.

OVA PREPORUKA

je, u meri u kojoj se to njih dotiče, upućena državama članicama vezano za postupke osmišljene da olakšaju vansudsko poravnanje potrošačkih sporova odnosno fizička i pravna lica odgovorna za osmišljavanje postupka ili njegov tok.