

PREPORUKA KOMISIJE

od 30. marta 1998.

o načelima koja se primenjuju na tela odgovorna za vansudsko poravnanje potrošačkih sporova¹(tekst od značaja za EEP)

(98/257/EZ)

KOMISIJA EVROPSKIH ZAJEDNICA,

imajući u vidu Ugovor o osnivanju Evropske ekonomske zajednice, i posebno njegov član 155,

imajući u vidu da je Savet, u svojim zaključcima koje je odobrilo Veće za poslove potrošača, 25. novembra 1996, istakao potrebu jačanja poverenja potrošača u funkcionisanje unutrašnjeg tržišta kao i moći potrošača da u potpunosti iskoriste mogućnosti koje unutrašnje tržište nudi, uključujući mogućnost rešavanja sporova na efikasan i adekvatan način putem vansudskih ili drugih sličnih postupaka;

imajući u vidu da je Evropski parlament, u svojoj rezoluciji od 14. novembra 1996¹, naglasio potrebu da pomenuti postupci zadovolje minimalna merila koja garantuju nepristrasnost postupajućih tela, efikasnost postupka, njegovu javnost i transparentnost, te pozvao Komisiju da izradi predlog po ovom pitanju;

imajući u vidu da se većina potrošačkih sporova, po svojoj prirodi, odlikuje nesrazmernim odnosom vrednosti spora i troškova sudskog poravnanja; imajući u vidu teškoće koje sudski postupak može da izazove, posebno u slučaju prekograničnih sukoba, što obeshrabruje potrošače da i praktično uživaju svoja prava;

imajući u vidu da je „Zelena knjiga o pristupu potrošača pravosuđu i poravnanju potrošačkih sporova na jedinstvenom tržištu“² bila povod širokih konsultacija čiji je rezultat potvrdio potrebu hitnog delovanja Zajednice u cilju poboljšanja trenutnog stanja; imajući u vidu da je iskustvo nekolicine država članica pokazalo da alternativni mehanizmi vansudskog poravnaja potrošačkih sporova donose dobre rezultate i potrošačima i preduzećima, pod uslovom da se poštuju određena bitna načela, tako što su smanjeni troškovi rešavanja potrošačkih sporova i dužina postupka;

imajući u vidu da bi usvajanje tih načela na evropskom nivou olakšalo sprovođenje vansudskih postupaka za rešavanje potrošačkih sporova; imajući u vidu da bi prethodno, u slučaju prekograničnih sporova, povećalo međusobno poverenje među postojećim telima za vansudsko poravnanje u državama članicama i pojačalo poverenje potrošača u postojeće nacionalne postupke; imajući u vidu da će ova merila entitetima ustanovljenim da pružaju usluge vansudskog poravnanja u državama članicama olakšati nuđenje usluga u drugim državama članicama;

¹ Rezolucija Evropskog parlamenta povodom saopštenja Komisije "Akcioni plan o pristupu potrošača pravosuđu i poravnanju potrošačkih sporova na unutrašnjem tržištu" od 14. novembra 1996 (Službeni list broj C 362, 02.12.1996, strana 275)

² COM(93) 576 konačna verzija od 16. novembra 1993.

imajući u vidu da se jedan od zaključaka iz Bele knjige ticao usvajanja preporuke Komisije, s ciljem unapređenja funkcionisanja sistema ombudsmana odgovornih za postupanje povodom potrošačkih sporova;

imajući u vidu da je potreba za jednom takvom preporukom istaknuta tokom konsultacija o Zelenoj knjizi što je potvrđeno od strane velikog broja zainteresovanih strana tokom konsultacija o „Akcionom Planu“³;

imajući u vidu da se ova preporuka mora ograničiti na postupke koji, bez obzira na naziv, vode do poravnjanja spora putem aktivnog mešanja treće strane koja predlaže ili nameće rešenje; s obzirom da se zato ova preporuka ne odnosi na postupke koji obuhvataju samo pokušaj da se strane dovedu u vezu i ubede da rešenje pronađu putem konsenzusa;

imajući u vidu da odluka koju donese vansudsko telo može biti obavezujuća za stranke ili samo preporuka ili može predstavljati predlog sporazuma kog stranke treba da prihvate; imajući u vidu da su za potrebe ove preporuke svi ovi različiti slučajevi obuhvaćeni pojmom „odluka“;

imajući u vidu da su nepristrasnost i objektivnost tela koje odlučuje bitna garancija zaštite prava potrošača i jačanja poverenja potrošača u alternativne mehanizme rešavanja potrošačkih sporova;

imajući u vidu da postupajuće telo može da bude nepristrasno jedino ukoliko prilikom vršenja svojih funkcija nije podložno pritiscima koji mogu da utiče na odluku; imajući u vidu da se, stoga, nezavisnost mora garantovati u istoj meri koliko se garantuje nezavisnost sudija u pravosudnom sistemu;

imajući u vidu da se, kada odluku donosi pojedinac, njegova nepristrasnost može osigurati ukoliko može da demonstrira odlike nezavisnosti i kvalifikacije te radi u okruženju koje mu omogućava da samostalno odlučuje; imajući u vidu da prethodno zahteva da se tom licu odredi mandat odgovarajućeg trajanja tokom kog ne može da bude razrešen dužnosti bez opravdanog razloga;

imajući u vidu da je, kada odluku donosi grupa, podjednako učešće predstavnika potrošača i komercijalnog sektora adekvatan način obezbeđivanja nezavisnosti;

imajući u vidu da u cilju garantovanja da će stranke dobiti potrebna obaveštenja mora se garantovati transparentnost postupka i radnji tela odgovornih za rešavanje spora; imajući u vidu da nedostatak transparentnosti može negativno da utiče na prava stranaka i izazove sumnju u vansudske postupke za poravnanje potrošačkih sporova;

imajući u vidu da se pojedini interesi stranaka mogu zaštititi samo ukoliko im postupak dozvoli da izlože svoj stav nadležnom postupajućem telu i upoznaju se sa činjenicama koje je iznela suprotna strana kao i izjavama veštaka, ukoliko postoje; imajući u vidu da prethodno ne znači da je usmena rasprava strana neophodna;

imajući u vidu da su vansudski postupci osmišljeni da olakšaju dostupnost pravde potrošačima; imajući u vidu da ukoliko postupci treba da budu delotvorni onda moraju da reše određene

³ Akcioni plan o pristupu potrošača pravosuđu i poravnanje potrošačkih sporova na unutrašnjem tržištu, COM(96) 13-konačna verzija od 14. novembra 1996.

probleme povezane sa sudskim postupcima, kao što su visoke takse, odlaganja, preobiman postupak;

imajući u vidu da u cilju unapređenja delotvornosti i pravičnosti postupka nadležno telo mora da igra aktivnu ulogu koja mu omogućava da uzme u obzir sve elemente korisne za rešavanje spora; imajući u vidu da ova aktivna uloga dobija na važnosti kada u okvirima vansudskog postupka stranke ne mogu da koriste pravne savetnike;

imajući u vidu da nesudska tela mogu da odlučuju ne samo na osnovu zakona već i pravičnosti te kodeksa ponašanja; imajući u vidu da ovakva fleksibilnost u pogledu osnova odluke ne bi trebalo da dovede do sniženja nivoa zaštite potrošača u odnosu na zaštitu koju bi uživao primenom prava Zajednice pred sudom;

imajući u vidu da stranke imaju pravo da budu obaveštene o donetoj odluci i njenom osnovu; imajući u vidu da su osnovni uslovi odluke preduslov transparentnosti i poverenja strana u funkcionisanje vansudskih postupaka;

imajući u vidu da je prema članu 6 Evropske konvencije u ljudskim pravima pristup pravosuđu jedno od osnovnih prava koje nema izuzetka; imajući u vidu da pravo Zajednice garantuje slobodan protok roba i usluga na zajedničkom tržištu, uz pomenutu slobodu se nadovezuje pravo subjekata na tržištu, uključujući potrošača, da moraju biti u stanju da podnose pravna sredstva sudu države članice na isti način kao i državljani države članice suda, a u cilju rešavanja sporova koji proističu iz poslovnih aktivnosti pomenutih subjekata; imajući u vidu da vansudski postupci ne mogu da budu osmišljeni da zamene sudske postupke; imajući u vidu da, stoga, upotreba vansudskih alternativa ne može da potrošače liši njihovog prava da iznesu problem pred sud osim ukoliko nisu izričito odrekli tog prava potpuno svesni činjenica i tek pošto je spor iskrsao;

imajući u vidu da u nekim slučajevima, nezavisno od vrste i vrednosti spora, stranke, a posebno potrošač koji se smatra ekonomski slabijom i neiskusnijom strankom po pravnim pitanjima nego što je druga ugovorna strana, mogu tražiti pravni savet trećeg lica da bi efektivnije branili i zaštitili svoja prava;

imajući u vidu da u cilju obezbeđenja određenog nivoa transparentnosti i širenja obaveštenja o vansudskim postupcima u skladu sa načelima predviđenim u preporuci i radi olakšavanja povezivanja u mreže, Komisija namerava da izgradi bazu podataka o nesudskim telima odgovornim za rešavanje potrošačkih sporova koja garantuju pomenute zaštitne mere; imajući u vidu da će baza podataka sadržati pojedinosti o kojima države članice koje žele da pridonesu inicijativi obaveštavaju Komisiju; imajući u vidu da će se državama članicama dostaviti standardni obrazac za obaveštavanje kako bi se obezbedila standardizacija unosa i pojednostavio prenos podataka;

Konačno, imajući u vidu da je usvajanje minimalnih načela kojima se uređuju stvaranje i funkcionisanje vansudskih postupaka za rešavanje potrošačkih sporova potrebno učiniti na nivou Zajednice da bi se podržala i dopunila, u bitnoj oblasti, inicijativa država članica usmerena na ostvarenje visokog nivoa zaštite potrošača u skladu sa članom 129a Ugovora; imajući u vidu da preporuka ne prekoračuje ono što je neophodno da bi se osiguralo glatko funkcionisanje vansudskih postupaka; imajući u vidu da je preporuka, stoga, u skladu sa načelom subsidiarnosti,

PREPORUČUJE

da sva postojeća tela i ona koja će se ustanoviti da bi se bavila vansudskim rešavanjem potrošačkih sporova poštuju sledeća načela:

I

Načelo nezavisnosti

Nezavisnost tela koje odlučuje se obezbeđuje u cilju garantovanja nepristrasnosti njegovih radnji.

Ako odluku donosi pojedinac, nezavisnost se posebno garantuje sledećim merama:

-imenovano lice poseduje sposobnosti, iskustvo i kompetencije, naročito iz oblasti prava, potrebne za obavljanje funkcije,

-imenovano lice je postavljeno na period koji je dovoljno dug da obezbedi nezavisnost njegovih radnji i ne može se razrešiti dužnosti bez opravdanog razloga,

-imenovano lice ne može da radi za stručno udruženje ili članicu udruženja ili preduzeće tokom tri godine pre imenovanja na funkciju ukoliko ga na funkciju imenuje ili ga za rad plaća stručno udruženje ili preduzeće.

Ako odluku donosi kolektivno telo, nezavisnost tela odgovornog za donošenje odluke se mora obezbediti omogućavanjem podjednake zastupljenosti potrošača i komercijalnog sektora ili poštovanjem gore navedenih merila.

II

Načelo transparentnosti

Preduzimaju se odgovarajuće mere radi obezbeđenja transparentnosti postupka. Mere obuhvataju:

1. Pružanje sledećih obaveštenja, u pisanom ili drugoj pogodnom obliku, svakome ko ih zatraži:

-tačan opis vrsta sporova koji se mogu uputiti telu u pitanju kao i ograničenja u pogledu mesne nadležnosti i vrednosti sporova,

-o pravilima koja uređuju upućivanje predmeta postupajućem telu, uključujući preliminarne zahteve koje potrošač možda treba da zadovolji, kao i drugim procesnim pravilima, posebno onim koji se tiču toka dokumentarne ili usmene rasprave, ličnog istupanja i jezika na kojima se postupak vodi;

-o mogućim troškovima postupka koje snose strane, uključujući i pravila o dodeli troškova na kraju postupka,

-o vrsti pravila koja služe kao osnova za odluku postupajućeg tela (pravne odredbe, razmatranje pravičnosti, kodeksi ponašanja, itd),

-o postupku donošenja odluka u okvirima postupajućeg tela,

-o pravnoj snazi donete odluke gde se jasno navodi da li je obavezujuća za trgovca ili za obe stranke. Ukoliko je odluka obavezujuća, moraju se navesti sankcije koje se određuju u slučaju ne postupanja po odluci kao i sredstva za preispitivanje odluke koja su na raspolaganju strane koja je izgubila spor.

2. Nadležno telo objavljuje godišnji izveštaj u kojem su predstavljene donete odluke čime se omogućava procena ostvarenih rezultata i identifikacija prirode sporova koji su mu upućeni.

III

Načelo kontradiktornosti

Postupak dopušta svim stranama u sporu da izlože svoj stav pred nadležnim telom i saslušaju argumente i činjenice koje iznese druga stranka kao i izjave veštaka.

IV

Načelo delotvornosti

Efektivnost postupka se obezbeđuje putem mera koje garantuju:

- da potrošač može da učestvuje u postupku bez obaveze angažovanja pravnog zastupnika,
- da je postupak besplatan ili umerenih troškova,
- da je period između upućivanja predmeta i donošenja odluke kratak,
- da nadležno telo ima aktivnu ulogu čime mu je omogućeno da razmotri sve činioce od značaja za rešenje spora.

V

Načelo zakonitosti

Odluka koju telo donese ne može da ima za posledicu lišavanje potrošača zaštite koja mu je priznata prinudnim normama prava države na čijoj teritoriji je telo ustanovljeno. U slučaju prekograničnog spora, odluka koju donese postupajuće telo ne može da ima za posledicu lišavanje potrošača zaštite koja mu je priznata prinudnim normama prava države članice čiji je potrošač rezident u slučajevima predviđenim članom 5 Rimske konvencije od 19. juna 1980. o pravu koje se primenjuje na ugovorne obaveze.

Sve odluke se strankama saopštavaju što je pre moguće, u pisanom ili drugom pogodnom obliku, uz navođenje osnova na kojima se zasnivaju.

VI

Načelo dobrovoljnosti

Odluku koju donese telo može biti obavezujuće za stranke samo ukoliko su stranke o tome obavestene unapred i izričito su pristale na to.

Korišćenje vansudskog postupka od strane potrošača ne sme da bude posledica prihvatanja obaveze pre nego što je spor iskršao, ukoliko takvo obavezivanje ima dejstvo lišavanja potrošača prava da pokrene postupak za rešavanje spora pred sudom.

VII

Načelo zastupanja

Postupak stranke ne lišava prava na predstavljanje ili podršku od strane trećeg lica u bilo kojoj fazi postupka.

OVA PREPORUKA je upućena telima zaduženim za vansudsko poravnanje potrošačkih sporova, fizičkim i pravnim licima odgovornim za stvaranje takvih tela ili upravljanjem istim kao i državama članicama, u onoj meri u kojoj su uključeni u inicijativu.

