

Consultare pentru IMM-uri privind soluționarea alternativă a litigiilor CONTEXT

Soluționarea alternativă a litigiilor: sprijinirea consumatorilor în solicitarea despăgubirilor

Mecanismele alternative de soluționare a litigiilor (MAS), cunoscute de asemenea sub numele de "mecanisme extrajudiciare", au fost dezvoltate în toată Europa pentru a ajuta cetățenii angajați într-un litigiu de consum, atunci când nu au reușit să ajungă la un acord direct cu comerciantul. Aceste scheme folosesc de obicei o terță parte cum ar fi un arbitru, mediator sau un ombudsman, pentru a ajuta consumatorul și comerciantul să ajungă la o soluție.

Avantajul MAS este că oferă o flexibilitate mai mare decât mersul în instanță și pot răspunde mai bine nevoilor, atât ale consumatorilor, cât și ale comercianților. Comparativ cu mersul în instanță, aceste sisteme sunt mai ieftine, mai rapide și mai informale.

Cu toate acestea, mecanismele extrajudiciare au fost dezvoltate în mod diferit în întreaga Uniune Europeană. Unele sunt rodul unor inițiative publice, fie la nivel central (cum ar fi Consiliul național responsabil de reclamațiile consumatorilor, în țările scandinave) fie la nivel local (cum ar fi centrele de arbitraj pentru litigii de consum, în Spania), sau sunt rezultatul unor inițiative private (cum ar fi mediatori / ombudsmani în cazul serviciilor financiare (bănci sau societăți de asigurare)). Tocmai datorită acestei diversități, statutul deciziilor adoptate de aceste organisme diferă foarte mult. Unele sunt doar recomandări (cum ar fi în cazul Consiliului național responsabil de reclamațiile consumatorilor, în țările scandinave, și al majorității ombudsmanilor privați), altele sunt obligatorii numai pentru comercianți (cazul majorității ombudsmanilor bancari), iar altele sunt obligatorii pentru ambele părți (arbitraj).

Comisia Europeană a fost activă în promovarea dezvoltării de mecanisme alternative de soluționare a litigiilor. Două recomandări adoptate de CE au stabilit criteriile de calitate pe care fiecare sistem ar trebui să le ofere utilizatorilor săi. În plus, propunerea Comisiei pentru o directivă europeană cu privire la mediere în materie civilă și comercială urmărește să asigure o relație sănătoasă între procesul de mediere și procedurile judiciare, prin stabilirea unor norme UE comune privind o serie de aspecte esențiale ale procedurii civile. În cele din urmă, Rețeaua Centrelor Europene ale Consumatorilor (ECC-Net) oferă consumatorilor informații și asistență privind accesarea unui MAS corespunzător într-un alt stat membru.

Inițiativele Comisiei Europene

Pentru a se asigura că mecanismele extrajudiciare (MAS) oferă tuturor părților implicate garanții minime de calitate, Comisia Europeană a publicat prima sa Recomandare în 1998: Recomandarea 98/257/CE.

Câțiva ani mai târziu, Consiliul a constatat, în rezoluția sa referitoare la o rețea la nivel comunitar a organismelor naționale pentru soluționarea extrajudiciară a litigiilor de consum (13 aprilie 2000), că multe din mecanismele extrajudiciare se plasează în afara domeniului de aplicare al Recomandării 98 /257/EC, dar ele joacă totuși un rol util în rezolvarea litigiilor de consum. Consiliul a invitat Comisia să dezvolte în continuare criteriile adecvate pentru aceste cazuri.

Recomandarea 98/257/CE se limitează la procedurile în care o terță parte propune sau impune o decizie pentru a soluționa litigiul (cum ar fi arbitrajul), dar nu se referă la procedurile de soluționare consensuale (cum ar fi medierea), când o terță parte facilitează soluționarea unui litigiu de consum prin aducerea părților împreună și asistarea acestora în găsirea unei soluții de comun acord. Recomandarea din 2001 (Recomandarea 2001/310/CE) stabilește criteriile comune pe care aceste proceduri consensuale ar trebui să le îndeplinească pentru a oferi consumatorilor și întreprinderilor încrederea că litigiile lor vor fi tratate în mod corect, eficient și cu rigoare. Criteriile nu precizează modul în care aceste proceduri ar trebui să funcționeze, ci identifică un set de principii pe care astfel de proceduri ar trebui să le urmeze pentru a asigura un standard comun minim.

Comisia Europeană examinează în prezent funcționarea mecanismelor alternative de soluționare a litigiilor în Europa, pentru a ști dacă întreprinderile cred ca acestea sunt o modalitate eficace de rezolvare a litigiilor cu consumatorii.

Aceasta consultare publică face parte din demers, iar Comisia va lua în considerare opiniile întreprinderilor în elaborarea politicilor viitoare privind MAS, astfel încât acestea să răspundă nevoilor întreprinderilor.

Alte documente și alte informații utile sunt disponibile la:
http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm