

RECOMANDAREA COMISIEI din 30 martie 1998 cu privire la principiile aplicabile organelor responsabile pentru soluționarea extrajudiciară a litigiilor consumatorilor (Text de interes pentru EEA)

(98/257/CE)

Publicată în Jurnalul Oficial al Comunităților Europene L 113 din 17.04.1998, p.31-34[1]

traducere: jud. Cristi Danileț

COMISIA COMUNITĂȚILOR EUROPENE,

Având în vedere Tratatul de constituire a Comunității Europene și mai ales articolul 155,

Având în vedere că Consiliul, în concluziile sale aprobate de Consiliul «Consumatorilor» din 25 noiembrie 1996, a subliniat că grija de a întări încrederea consumatorilor în funcționarea pieței interne și capacitatea lor de a profita de posibilitățile pe care aceasta din urmă le oferă înglobează posibilitatea pentru consumatori de a-și rezolva litigiile într-o manieră eficientă și adecvată pe calea procedurilor extrajudiciare sau altor asemenea proceduri;

Având în vedere că Parlamentul European, în rezoluția sa din 14 noiembrie 1996 ([2]) a subliniat că este imperativ ca aceste proceduri să satisfacă criteriile minime care să garanteze imparțialitatea organismului, eficiența procedurii, publicitatea și transparența procedurilor invitând Comisia să elaboreze propuneri în domeniu;

Având în vedere că majoritatea litigiilor privind consumatorii, prin natura lor, se caracterizează printr-o disproporționalitate între valoarea obiectului litigiului și costul soluționării judiciare; că eventualele dificultăți legate de proceduri judiciare pot, mai ales în caz de litigii transfrontaliere, să-i descurajeze pe consumatori în exercitarea drepturilor lor;

Având în vedere că "Cartea Verde privind accesul consumatorilor la justiție și soluționarea litigiilor legate de consum în piața unică" ([3]) a făcut obiectul unei largi consultări ale cărei rezultate au confirmat necesitatea și urgența unei acțiuni comunitare destinate îmbunătățirii situației actuale;

Având în vedere că experiența dobândită de mai multe state membre demonstrează că mecanismele alternative de soluționare extrajudiciară a litigiilor privind consumatorii - cu condiția ca respectarea anumitor principii esențiale să fie garantată - pot asigura rezultate bune atât pentru consumatori cât și pentru firme, reducând costul și durata rezolvării litigiilor privind consumatorii;

Având în vedere că stabilirea unor astfel de principii la nivel european ar facilita implementarea unor proceduri extrajudiciare pentru soluționarea litigiilor privind consumatorii; că, referitor la litigiile transfrontaliere, aceasta ar spori încrederea reciprocă a organelor extrajudiciare existente în diferite state membre precum și încrederea consumatorilor în diferitele proceduri naționale existente; că aceste criterii vor facilita posibilitatea pentru prestatorii de servicii extrajudiciare stabiliți într-un stat membru de a oferi serviciile lor într-un alt stat membru;

Având în vedere că, printre concluziile Cărții Verzi, figura adoptarea unei «recomandări a Comisiei cu scopul de a îmbunătăți funcționarea sistemelor de *ombudsman* (mediator) responsabile cu tratarea litigiilor privind consumatorii»;

Având în vedere că necesitatea unei astfel de recomandări a fost subliniată pe parcursul consultării asupra Cărții Verzi și a fost confirmată pe parcursul consultării asupra comunicării privind «Planul de acțiune» ([4]) de către o foarte mare majoritate a părților interesate;

Având în vedere că prezenta recomandare trebuie să se limiteze la procedurile care, indiferent de denumirea lor, conduc la o soluționare a litigiului prin intervenția activă a unei terțe persoane care propune sau impune o soluție; că, în consecință, nu sunt vizate procedurile care se limitează la o simplă tentativă de a apropia părțile pentru a le convinge să găsească o soluție de comun acord[5];

Având în vedere că deciziile organelor extrajudiciare pot avea un efect de constrângere asupra părților sau să se rezume la simple recomandări sau la propuneri de tranzacții care trebuie să fie acceptate de către părți; că, conform prezentei recomandări, aceste diferite situații sunt acoperite de cuvântul "decizie";

Având în vedere că imparțialitatea și obiectivitatea organismului de decizie sunt necesare pentru a garanta protecția drepturilor consumatorilor și pentru a întări încrederea lor în mecanismele alternative de soluționare a litigiilor legate de consum;

Având în vedere că un organism poate fi imparțial dacă, în exercitarea atribuțiilor sale, nu a fost supus presiunilor care ar putea influența decizia sa; că, de aceea, trebuie garantată independența sa fără ca aceasta să implice condiții atât de stricte precum cele ale independenței judecătorilor în cadrul sistemului judiciar;

Având în vedere că, atunci când decizia este luată în mod individual, imparțialitatea persoanei care ia decizia poate fi asigurată numai dacă aceasta demonstrează că are independența și calificările necesare și dacă acționează într-un mediu care îi permite să decidă într-o manieră autonomă; că aceasta implică ca persoana să se bucure de un mandat cu o durată suficientă, în timpul căruia ea nu poate fi destituită fără just teamei;

Având în vedere că, atunci când decizia este luată de un grup de persoane în colegiu, este nevoie de o participare paritară, egală a reprezentanților consumatorilor și a profesioniștilor pentru a asigura această independență;

Având în vedere că, pentru a asigura informarea adecvată a persoanelor interesate, trebuie garantată transparența procedurii și a activității organismelor responsabile cu rezolvarea litigiilor; că absența transparenței poate aduce prejudicii drepturilor părților și poate cauza reticență cu privire la procedurile extrajudiciare de soluționare a litigiilor consumatorilor;

Având în vedere că anumite interese ale părților pot fi garantate numai dacă procedura le permite să-și exprime punctele de vedere în fața organului competent și dacă li se prezintă chiar lor faptele expuse de partea adversă și, dacă este cazul, declarațiile experților; că aceasta nu implică neapărat o audiere a părților;

Având în vedere că procedurile extrajudiciare vizează facilitarea accesului consumatorilor la justiție; că, pentru a fi efective, acestea trebuie să rezolve anumite probleme generate de procesul din fața instanței, cum ar fi taxele ridicate, termenele lungi și utilizarea procedurilor greoaie;

Având în vedere că, pentru a crește eficacitatea și echitatea procedurii, organul competent trebuie să aibă un rol activ care să-i permită să ia în considerare orice element util pentru soluționarea litigiului; că acest rol activ este cu atât mai important cu cât, în cadrul procedurilor extrajudiciare, părțile nu au beneficiul unei asistențe juridice;

Având în vedere că organele extrajudiciare pot decide nu doar pe baza dispozițiilor legale dar și în echitate și pe baza codurilor de conduită; că, în același timp, această flexibilitate cu privire la motivele deciziilor lor nu ar trebui să conducă la o diminuare a nivelului protecției consumatorului în comparație cu protecția de care acesta s-ar bucura, conform dreptului comunitar, în fața unei instanțe care ar aplica dispozițiile legale;

Având în vedere că părțile au dreptul să fie informate cu privire la deciziile luate și la motivele care au condus la acestea; că motivarea deciziilor este un element necesar pentru asigurarea transparenței și încrederii părților în funcționarea procedurilor extrajudiciare;

Având în vedere că, potrivit articolului 6 al Convenției Europene a Drepturilor Omului, accesul la instanțe este un drept fundamental care nu cunoaște excepții; că din moment ce dreptul comunitar garantează libera circulație a mărfurilor și a serviciilor pe piața comună, un corolar al acestor libertăți este acela ca operatorii, inclusiv consumatorii să aibă dreptul, în scopul de a rezolva orice dispută născută din activitățile lor economice, să formuleze acțiuni judecătorești în statul membru la fel ca cetățenii aceluia stat; că procedurile extrajudiciare nu pot avea ca obiectiv înlocuirea procedurilor judiciare; că, în consecință, utilizarea căilor extrajudiciare nu poate priva consumatorii de dreptul lor de acces la instanțe decât dacă acceptă aceasta în mod expres, în plină cunoștință de cauză și numai după ivirea litigiului;

Având în vedere că în unele cazuri și independent de obiectul și valoarea litigiului, părțile și mai ales consumatorul, considerat din punct de vedere economic mai slab și mai puțin experimentat juridic decât cealaltă parte din contract, pot avea nevoie de asistență și de sfaturile juridice ale unei terțe persoane pentru a-și apăra și proteja efectiv drepturile;

Având în vedere că, pentru a asigura un nivel de transparență și de difuzare a informațiilor cu privire la procedurile extrajudiciare care asigură respectarea principiilor fixate în prezenta recomandare, precum și pentru a facilita introducerea lor în rețea, Comisia va lua inițiativa de a crea o bază de date cu privire la organele extrajudiciare responsabile pentru rezolvarea litigiilor consumatorului care să ofere aceste garanții; că această bază de date va fi constituită din informațiile comunicate Comisiei de către Statele membre care vor să participe la această inițiativă; că, pentru a asigura standardizarea informării și pentru a simplifica transmiterea acestor date, va fi pusă la dispoziția statelor membre o fișă de informare standard;

În sfârșit, având în vedere că stabilirea de principii minimale cu privire la crearea și funcționarea procedurilor extrajudiciare de rezolvare a litigiilor consumatorilor pare necesară la nivel comunitar pentru a sprijini și completa, într-un domeniu esențial, inițiativele luate de către statele membre pentru a se realiza, conform articolului 129 A din Tratat, un nivel înalt de protecție a consumatorilor; și că aceasta nu depășește ceea ce este necesar pentru a asigura buna funcționare a procedurilor extrajudiciare; că aceasta este prin urmare conformă principiului subsidiarității,

RECOMANDĂ ca toate organismele existente sau care urmează a fi create având competența de a rezolva extrajudiciar litigiile legate de consum să respecte următoarele principii:

I. Principiul independenței

Independența organului responsabil cu luarea deciziilor este asigurată în așa fel încât să garanteze imparțialitatea acțiunilor sale.

Când decizia e luată de un singur individ, această independență este garantată în special de următoarele măsuri:

- persoana numită să posede abilitățile, experiența și competența, mai ales juridică, necesare pentru această funcție,
- persoana numită să se bucure de o perioadă suficientă a mandatului pentru a asigura independența acțiunii sale fără a putea fi destituită fără just motiv,
- dacă persoana respectivă este numită sau remunerată de către o asociație profesională sau de către întreprindere, ea nu trebuie să fi lucrat, în ultimii trei ani înainte de preluarea acestei funcții, pentru această asociație profesională sau pentru unul dintre membrii săi sau pentru firma implicată în litigiu.

Dacă decizia este luată de un organism colegial, independența organului responsabil pentru luarea deciziei trebuie asigurată printr-un număr egal de reprezentanți ai consumatorilor și ai profesioniștilor sau prin respectarea criteriilor enunțate mai sus.

II. Principiul transparenței

Trebuie luate măsuri adecvate pentru a asigura transparența procedurii. Aceasta include:

1) furnizarea informațiilor următoare, în scris sau în orice altă formă potrivită, către orice persoană care solicită acest lucru:

- o descriere precisă a tipurilor de litigii care pot fi supuse acestui organ precum și limitele care există eventual în raport cu întinderea teritorială și valoarea obiectului litigiilor,
- regulile cu privire la sesizarea organului, inclusiv demersuri prealabile impuse eventual consumatorului precum și alte reguli procedurale mai ales cele cu privire la caracterul scris sau oral al procedurii, la prezența personală și la limbile utilizate în procedură,
- costul eventual al procedurii pentru părți, inclusiv regulile cu privire la împărțirea costurilor la finalizarea procedurii,
- tipul de reguli care servesc ca bază pentru luarea deciziilor (dispoziții legale, echitate, coduri de conduită, etc.)
- modalitățile de luare a deciziei de către organ,
- valoarea juridică a deciziei luate, precizând clar dacă ea are caracter coercitiv pentru profesionist sau pentru ambele părți.

Dacă decizia are o natură coercitivă, trebuie precizate penalitățile aplicabile în caz de nerespectare a deciziei, precum și căile de atac în caz că una dintre părți nu este satisfăcută;

2) publicarea, de către organul competent, a unui raport anual cu privire la deciziile luate, care să permită evaluarea rezultatelor obținute și identificarea naturii litigiilor care i-au fost supuse atenției.

III. Principiul contradictorialității

Procedura de urmat presupune și posibilitatea, pentru părțile în cauză, de a-și prezenta punctul lor de vedere în fața organului competent și de a auzi toate argumentele și toate faptele expuse de cealaltă parte precum și dacă este cazul, declarațiile experților.

IV. Principiul eficacității

Eficacitatea procedurii este asigurată de măsuri care garantează:

- accesul consumatorului la procedură, fără să fie obligat să apeleze la un reprezentant legal,
- gratuitatea procedurii sau fixarea de costuri moderate,
- fixarea termenelor scurte între data sesizării organului și cea a luării deciziei,
- atribuirea unui rol activ organului competent, permițându-i să ia în considerare orice element util pentru soluționarea litigiului.

V. Principiul legalității

Decizia organului nu poate avea ca rezultat privarea consumatorului de protecția pe care i-o asigură dispozițiile imperative ale legii din statul pe teritoriul căruia este stabilit acest organ. În cazul litigiilor transfrontaliere, decizia organului nu poate avea ca rezultat privarea consumatorului de protecția pe care i-o asigură dispozițiile imperative ale legii din statul unde acesta își are rezidența, în situațiile prevăzute de articolul 5 al Convenției de la Roma din 19 iunie 1980 asupra legii aplicabile obligațiilor contractuale.

Toate deciziile sunt motivate și comunicate părților implicate, în scris sau în orice altă formă potrivită, cât mai repede posibil.

VI. Principiul libertății

Decizia organului poate avea caracter coercitiv pentru părți numai dacă acestea au fost informate în prealabil și au acceptat acest lucru în mod expres.

Apelarea de către consumator la procedura extrajudiciară nu poate să rezulte dintr-un angajament anterior apariției litigiului, dacă acest angajament are ca efect privarea consumatorului de dreptul de a sesiza instanțele de judecată pentru a soluționa litigiul.

VII. Principiul reprezentării

Procedura nu poate priva părțile de dreptul de a fi reprezentate sau însoțite de o terță persoană în orice stadiu al procedurii.

PREZENTA RECOMANDARE se adresează organelor responsabile pentru soluționarea extrajudiciară a litigiilor privind consumatorii, oricărei persoane fizice sau juridice responsabile pentru crearea sau funcționarea unor astfel de organe, precum și statelor membre, în măsura în care sunt implicate în aceasta.

Întocmită la Bruxelles, 30 martie 1998.

Pentru Comisia Europeană
Emma BONINO

Membru al Comisiei

[1] Disponibil la <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31998H0257:EN:NOT>

[2] Rezoluția Parlamentului European asupra comunicării Comisiei privind «Planul de acțiune asupra accesului consumatorilor la justiție și reglementarea litigiilor în materie de consum pe piața internă» din 14 noiembrie 1996 (JO C 362 din 2. 12. 1996, p. 275).

[3] COM(93) 576 final din 16 noiembrie 1993.

[4] Plan de acțiune asupra accesului consumatorilor la justiție și reglementarea litigiilor legate de consum pe piața internă, COM (96) 13 finală din 14 februarie 1996.

[5] Pentru mecanismele care vizează facilitarea apropierea părților pentru ca ele însele să găsească o soluție comună de rezolvare amiabilă a diferendului, a se vedea Recomandarea Comisiei din 4 aprilie 2001 cu privire la principiile aplicabile organelor extrajudiciare însărcinate cu soluționarea consensuală a litigiilor (2001/310/CE), tradusă și ea în prezenta culegere (*n.ns, CD*).