

Wtorek, 25 października 2011 r.

I

(Rezolucje, zalecenia i opinie)

REZOLUCJE

PARLAMENT EUROPEJSKI

Alternatywne metody rozwiązywania sporów w sprawach cywilnych, handlowych i rodzinnych

P7_TA(2011)0449

Rezolucja Parlamentu Europejskiego z dnia 25 października 2011 r. w sprawie alternatywnych metod rozwiązywania sporów w sprawach cywilnych, handlowych i rodzinnych (2011/2117(INI))

(2013/C 131 E/01)

Parlament Europejski,

- uwzględniając art. 3 ust. 2 Traktatu o Unii Europejskiej, jak również art. 67 i 81 ust. 2 lit. g) Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej,
- uwzględniając dokument konsultacyjny Komisji z dnia 18 stycznia 2011 r. zatytułowany: „W sprawie wykorzystywania alternatywnych metod rozwiązywania sporów do rozwiązywania sporów dotyczących transakcji i praktyk handlowych w Unii Europejskiej” oraz opublikowany w kwietniu 2011 r. dokument zatytułowany: „Streszczenie otrzymanych odpowiedzi”,
- uwzględniając dokument konsultacyjny Komisji z dnia 11 grudnia 2008 r. pt. „Alternatywne metody rozwiązywania sporów w obszarze usług finansowych” oraz dokument z dnia 14 września 2009 r. zatytułowany: „Streszczenie odpowiedzi z publicznych konsultacji w sprawie alternatywnych metod rozwiązywania sporów w obszarze usług finansowych”,
- uwzględniając zieloną księgę z dnia 19 kwietnia 2002 r. w sprawie alternatywnych metod rozwiązywania sporów w prawie cywilnym i handlowym (COM(2002)0196),
- uwzględniając zalecenia Komisji z dnia 30 marca 1998 r. w sprawie zasad mających zastosowanie do organów odpowiedzialnych za rozstrzyganie sporów konsumenckich w drodze pozasądowej⁽¹⁾ oraz z dnia 4 kwietnia 2001 r. o zasadach stosowanych przez organy pozasądowe do polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich⁽²⁾,
- uwzględniając komunikat Komisji z dnia 13 kwietnia 2011 r. zatytułowany „Akt o jednolitym rynku. Dwanaście dźwigni na rzecz pobudzenia wzrostu gospodarczego i wzmocnienia zaufania. »Wspólnie na rzecz nowego wzrostu gospodarczego« ” (COM(2011)0206),
- uwzględniając rezolucję Rady z dnia 25 maja 2000 r. w sprawie ogólnowspólnotowej sieci organów krajowych odpowiedzialnych za pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich⁽³⁾ oraz europejską sieć pozasądową (EEJ-Net), którą zainicjowano dnia 16 października 2001 r.,

⁽¹⁾ Dz.U. L 115 z 17.4.1998, s. 31.

⁽²⁾ Dz.U. L 109 z 19.4.2001, s. 56.

⁽³⁾ Dz.U. C 155 z 6.6.2000, s. 1.

Wtorek, 25 października 2011 r.

- uwzględniając protokół ustaleń z dnia 30 marca 1998 r. w sprawie sieci ds. transgranicznych pozasądowych postępowań rozjemczych dotyczących usług finansowych w Europejskim Obszarze Gospodarczym oraz FIN-NET,
 - uwzględniając decyzję Rady nr 2001/470/WE z dnia 28 maja 2001 r. ustanawiającą europejską sieć sądową w sprawach cywilnych i handlowych ⁽¹⁾,
 - uwzględniając europejski kodeks postępowania dla mediatorów (dalej zwany: „kodeksem postępowania”), zainicjowany w 2004 r.,
 - uwzględniając dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/52/WE z dnia 21 maja 2008 r. w sprawie niektórych aspektów mediacji w sprawach cywilnych i handlowych ⁽²⁾,
 - uwzględniając analizę z dnia 9 czerwca 2010 r. zatytułowaną „The Cost of Non ADR – Surveying and Showing the Actual Costs of Intra-Community Commercial Litigation” (Koszty zaniechania ADR – ekspertyza i wykazanie rzeczywistych kosztów prowadzenia sporów handlowych w obrębie Wspólnoty), sporządzoną przez ADR Center w Rzymie, Włochy,
 - uwzględniając wyniki Europejskiego Panelu Testów Biznesowych (EBTP) w sprawie „Alternatywnych metod rozwiązywania sporów”, obejmujące okres od 17 grudnia 2010 r. do 17 stycznia 2011 r.,
 - uwzględniając swą rezolucję z dnia 12 marca 2003 r. w sprawie zielonej księgi Komisji w sprawie alternatywnych metod rozwiązywania sporów w prawie cywilnym i handlowym ⁽³⁾,
 - uwzględniając swe zalecenie z dnia 19 czerwca 2007 r. na podstawie sprawozdania komisji śledczej do zbadania sprawy kryzysu w spółce Equitable Life Assurance Society ⁽⁴⁾,
 - uwzględniając swoją rezolucję z dnia 25 listopada 2009 r. w sprawie komunikatu Komisji do Parlamentu Europejskiego i Rady: „Przestrzeń wolności, bezpieczeństwa i sprawiedliwości w służbie obywateli – program sztokholmski” ⁽⁵⁾,
 - uwzględniając swoją rezolucję z dnia 6 kwietnia 2011 r. w sprawie zarządzania i partnerstwa na jednolitym rynku ⁽⁶⁾,
 - uwzględniają swą rezolucję z dnia 13 września 2011 r. w sprawie wdrożenia dyrektywy o mediacji w państwach członkowskich, jej wpływie na mediację i stosowaniu przez sądy ⁽⁷⁾,
 - uwzględniając art. 48 Regulaminu,
 - uwzględniając sprawozdanie Komisji Prawnej oraz opinię Komisji Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów (A7-0343/2011),
- A. mając na uwadze, że dostęp do wymiaru sprawiedliwości jest prawem podstawowym;
- B. mając na uwadze, że obszar wolności, bezpieczeństwa i sprawiedliwości, jak określono w traktatach, musi spełniać potrzeby obywateli i przedsiębiorstw, np. poprzez tworzenie łatwiejszych i jaśniejszych procedur, poprawiając przy tym dostęp do wymiaru sprawiedliwości;
- C. mając na uwadze, że cele postępowania sądowego i alternatywnych metod rozwiązywania sporów są ściśle ze sobą związane i zmierzają do przywrócenia pokoju prawnego między stronami sporu, do zapewnienia odpowiedniej ochrony podmiotowego prawa materialnego i do rozstrzygnięcia sporu między stronami;

⁽¹⁾ Dz.U. L 174 z 27.6.2001, s. 25.

⁽²⁾ Dz.U. L 136 z 24.5.2008, s. 3.

⁽³⁾ Dz.U. C 61 E z 10.3.2004, s. 256.

⁽⁴⁾ Dz.U. C 146 E z 12.6.2008, s. 110.

⁽⁵⁾ Dz.U. C 285 E z 21.10.2010, s. 12.

⁽⁶⁾ Teksty przyjęte, P7_TA(2011)0144.

⁽⁷⁾ Teksty przyjęte, P7_TA(2011)0361.

Wtorek, 25 października 2011 r.

- D. mając na uwadze, że alternatywne metody rozwiązywania sporów (ADR), które pomagają stronom unikać tradycyjnych procedur sądowych, mogą stać się szybką i opłacalną alternatywą dla sporów sądowych;
- E. mając na uwadze, że ADR są mechanizmami polubownego rozstrzygania sporów, umożliwiającymi konsumentom i przedsiębiorcom rozwiązanie sporów z pomocą strony trzeciej (mediatora lub arbitra);
- F. mając na uwadze, że w wielu krajach władze publiczne, w tym również rzecznicy praw obywatelskich i organy regulacyjne, odgrywają ważną rolę w zachęcaniu do rozwiązywania sporów;
- G. mając na uwadze, że wiara w egzekwowanie praw w sporach transgranicznych może przyczynić się do ożywienia gospodarki UE, wzmacniając zaufanie obywateli do rynku wewnętrznego;
- H. 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;
- I. 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;
- J. mając na uwadze, że należy wypracować wyważone podejście uwzględniające zarówno elastyczność systemów alternatywnego rozwiązywania sporów, jak i potrzebę zapewnienia ochrony konsumentów oraz uczciwych procedur;
- K. mając na uwadze, że Parlament wielokrotnie wzywał do zwiększenia wysiłków nad rozwijaniem ADR, mając na uwadze, że w rezolucji z 6 kwietnia 2011 r. w sprawie zarządzania i partnerstwa na jednolitym rynku Parlament wezwał Komisję, żeby do końca 2011 r. przedłożyła wniosek ustawodawczy dotyczący stosowania w UE alternatywnych metod rozstrzygania sporów;
- L. mając na uwadze, że Komisja zamieściła w swoim programie prac na rok 2011 wniosek ustawodawczy dotyczący ADR, nadając mu status inicjatywy strategicznej, zaś w komunikacie z 13 kwietnia 2011 r. w sprawie aktu o jednolitym rynku wskazała nań jako na jeden z dwunastu sposobów zwiększenia wzrostu i wzmocnienia zaufania, na rzecz poszerzenia uprawnień przysługujących konsumentom;
- M. mając na uwadze, że termin wdrożenia dyrektywy 2008/52/WE upłynął w dniu 21 maja 2011 r.;

Podejście horyzontalne do ADR

1. z zadowoleniem przyjmuje niedawno przeprowadzone przez Komisję konsultacje w sprawie ADR, które – wbrew obejmującemu szeroki zakres tematów tytułowi – skupiają się tylko na transakcjach konsumenckich;
2. jest przekonany jednak, że ADR stanowią część ogólnej, przecinającej różne sektory agendy pod hasłem „wymiar sprawiedliwości dla rozwoju”; jest zdania, że jakiegokolwiek podejście do ADR powinno wykraczać poza spory konsumenckie i uwzględniać cywilne i handlowe transakcje między podmiotami gospodarczymi (B2B) – niezależnie od tego, czy transakcje te zachodzą między przedsiębiorstwami prywatnymi, czy publicznymi – spory rodzinne, przypadki spraw o zniesławienie oraz pozostałe spory publiczne lub takie, w których występują strony o różnym statusie prawnym;
3. z zadowoleniem przyjmuje fakt, że dyrektywa 2008/52/WE harmonizuje niektóre normy dotyczące mediacji; podkreśla, że należy określić wspólne warunki oraz zachować proceduralne gwarancje we wszystkich obszarach ADR; uważa, że zalecenia Komisji z 1998 i 2001 r. oraz kodeks postępowania wymagają przeglądu;

Wtorek, 25 października 2011 r.

4. uważa, iż choć samoregulacja pozostaje ważna, konieczne jest podjęcie działania ustawodawczego określającego minimalne standardy, które będą stanowiły podstawę systemów alternatywnego rozwiązywania sporów, i zapewniającego ramy dla ADR w systemach prawnych państw członkowskich, jak pokazuje to przykład dyrektywy 2008/52/WE; podkreśla, że w ramach jakichkolwiek ram tego rodzaju należy zachować ostrożność, by nie zmniejszyć różnorodności w dziedzinie ADR, gdyż nie ma rozwiązania pasującego do każdej sytuacji, które można by stosować w odniesieniu do różnych problemów pojawiających się w różnych dziedzinach prawa;
5. podkreśla potrzebę lepszego zrozumienia wielu różnych rodzajów mechanizmów i procesów (w tym działalności organów publicznych, takich jak rzecznicy praw obywatelskich), które często określa się zbiorczym pojęciem alternatywnych metod rozwiązywania sporów; uważa, że choć między technikami negocjacji i łagodzenia sporów, które tak często stanowią element systemów alternatywnego rozwiązywania sporów, istnieje duże podobieństwo, to jednak struktura i sposoby funkcjonowania ADR różnią się znacznie między poszczególnymi państwami członkowskimi;
6. uważa, że środki ustawodawcze przyjęte na szczeblu Unii Europejskiej ułatwią stosowanie ADR i zachęcą osoby fizyczne i prawne do częstszego z nich korzystania, zwłaszcza w sporach transgranicznych, gdyż postępowania sądowe mające na celu rozwiązanie tego rodzaju sporów są bardziej złożone, kosztowne i czasochłonne;
7. w związku z tym 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;

Wspólne normy dla ADR

8. uważa, że normy ADR powinny obejmować: przestrzeganie/zgodę na ADR; niezależność, przejrzystość, skuteczność, uczciwość, bezstronność i poufność; skutki w postaci ograniczeń i zaleceń; wykonalność ugod zawartych w drodze ADR; konsultacje ze stronami trzecimi;
9. jest zdania, że organy alternatywnego rozwiązywania sporów powinny być regularnie nadzorowane i oceniane przez niezależne podmioty kontrolne;
10. odrzuca ogólne ustanowienie obowiązkowego systemu ADR na szczeblu unijnym, żeby nie utrudniać dostępu do wymiaru sprawiedliwości, ale proponuje, żeby rozważono wprowadzenie systemu, w którym strony będą obowiązywane wziąć pod uwagę zastosowanie ADR;
11. zwraca uwagę na przykład włoskiego „wspólnego postępowania rozjemczego” jako na ewentualny sprawdzony wzorzec, którego podstawą jest protokół uzgadniany i podpisywany przez dane przedsiębiorstwo i stowarzyszenia konsumentów, w którym od przedsiębiorstwa wymaga się uprzedniej zgody na ADR z myślą o rozwiązywaniu wszelkich sporów w dziedzinach objętych protokołem;
12. podkreśla, że jakkolwiek klauzula ADR nie powinna utrudniać dostępu do wymiaru sprawiedliwości, w szczególności słabszej stronie sporu, którą w niektórych okolicznościach może być również MŚP, i dlatego uważa, że w związku z tym decyzje dotyczące ADR mogą być wiążące, jeżeli wszystkie zaangażowane strony wyraźnie to uzgodniły;
13. jest zdania, że generalnie do ADR powinien mieć zastosowanie obowiązek ujawniania okoliczności, które naruszają niezależność strony trzeciej lub prowadzą do konfliktu interesów, oraz obowiązek służeniu w równym stopniu wszystkim stronom, jak określono w kodeksie postępowania;
14. wzywa do tego, by – zgodnie z tym, jak zostało to ujęte w kodeksie postępowania – zaangażowane strony, a w odpowiednich przypadkach strona trzecia, zobowiązane były do zachowania informacji o ADR w poufności; w stosownych przypadkach rozważa również dalej idące środki, jak stworzenie zawodowego przywileju, analogicznie do środków, jakie przewiduje art. 7 dyrektywy 2008/52/WE;
15. zwraca jednak uwagę, że choć ważne jest przestrzeganie zasady poufności w odniesieniu do danych osobowych, proces ADR powinien również gwarantować pewien stopień przejrzystości, dzięki czemu państwa członkowskie i organy ADR będą w stanie określać najlepsze praktyki i dzielić się nimi, a niezależne organy regulacyjne – kontrolować procedurę w przypadku zażaleń;

Wtorek, 25 października 2011 r.

16. uważa, że nie tylko mediacja, ale generalnie ADR (art. 8 dyrektywy 2008/52/WE) powinny wpływać na okresy przedawnienia; uznaje zagrożenia wynikające z mnogości form ADR oraz ryzyko nadmiernego opóźniania postępowań sądowych; zauważa, że badanie wykonalności w sprawie europejskiego prawa umów⁽¹⁾ przewiduje zawieszenie okresów przedawnienia w przypadku postępowania arbitrażowego i mediacji oraz w niektórych innych przypadkach ADR; wzywa Komisję do kontynuowania prac w tym zakresie;

17. jest przekonany, że niezbędne jest szybkie i niekosztowne egzekwowanie porozumień osiągniętych w drodze ADR, również porozumień transgranicznych; apeluje o przyjęcie środków ustawodawczych w tym celu;

18. przypomina, że konieczne jest zapewnienie specjalnych szkoleń dla neutralnych stron trzecich w ramach ADR; wzywa Komisję do zgromadzenia danych dotyczących wymaganych typów i zakresu szkoleń oraz do udzielenia pomocy sektorom w opracowaniu systemów szkoleń i kontroli jakości;

ADR w różnych obszarach

19. 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;

20. 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; 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;

21. przypomina, że ADR leży w szczególnym interesie MŚP; ponownie wzywa Komisję do rozważenia synergii między ADR a instrumentem w europejskim prawie umów; z zadowoleniem przyjąłby ujęcie w standardowych umowach klauzul dotyczących ADR;

22. uznaje osiągnięcia FIN-NET, Sieci Europejskich Centrów Konsumentckich (ECC-Net) i SOLVIT, ale uważa, że jeśli chodzi o informowanie stron i finansowanie, wciąż wymaga ona udoskonalenia, a ponadto zwraca się do Komisji o wsparcie i wzmocnienie oraz zwiększenie zdolności do działania już istniejących organów, takich jak te, które dowiodły swojej skuteczności i wartości;

23. dostrzega wielki potencjał w ADR prowadzonych on-line, w szczególności w przypadku drobnych roszczeń; zauważa, że w sieci istnieją tradycyjne procedury ADR równoległe do takich, które dążą do uniknięcia sporów lub do ułatwienia ich rozwiązania; podkreśla, że tam, gdzie prowadzone są tradycyjne ADR on-line, nie należy obniżać norm proceduralnych, i że powinno się również rozstrzygać spory dotyczące egzekwowania zamówień; dostrzega szczególną korzyść w istniejących on-line systemach znaków zaufania; zwraca uwagę na pracę grupy roboczej ds. rozwiązywania sporów on-line UNICTRAL (UNICTRAL Working Group on Online Dispute Resolution)⁽²⁾, stworzonej z myślą o transakcjach B2B oraz transakcjach między podmiotami gospodarczymi a konsumentami (B2C);

24. uważa, że „drabina” rozwiązywania sporów obejmująca po pierwsze wewnętrzny system wnoszenia skargi, po drugie ADR, a dopiero w ostateczności sprawę sądową ograniczy czas i koszty; wzywa Komisję do wsparcia sektorów w propagowaniu takich systemów;

⁽¹⁾ Zob. http://ec.europa.eu/justice/policies/consumer/docs/explanatory_note_results_feasibility_study_05_2011_en.pdf.

⁽²⁾ http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working_groups/3Online_Dispute_Resolution.html.

Wtorek, 25 października 2011 r.

25. podkreśla kluczową rolę różnych rodzajów ADR w sporach rodzinnych, w których mogą one przyczynić się do uniknięcia krzywd psychologicznych, pomóc stronom w ponownym podjęciu rozmów, a tym samym, pomóc w szczególności zapewnić ochronę dzieciom; dostrzega potencjał transgranicznego wymiaru ADR, zwłaszcza jeśli chodzi o ich elastyczność; zwraca również uwagę na pracę mediatora Parlamentu Europejskiego ds. rodzicielskiego uprowadzenia dziecka za granicę;

26. 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;

27. dostrzega potencjał ADR w ramach trwających dyskusji w sprawie roszczeń zbiorowych, gdyż stosowanie ADR stanowi skuteczny sposób rozstrzygania sporów, dzięki któremu unika się dochodzenia roszczeń na drodze sądowej;

28. dostrzega zapotrzebowanie na ADR na poziomie UE w obszarze wolności prasy i dóbr osobistych, zważywszy że szczególnie w przypadkach zniesławienia lub naruszenia dóbr osobistych koszty postępowania sądowego, zwłaszcza w niektórych państwach członkowskich, mogą być astronomiczne, a ADR mogą zaradzić istniejącej sytuacji;

ADR jako mechanizm rozstrzygania sporów konsumenckich

29. 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;

30. domaga się skutecznego systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, działającego na całym terytorium Unii Europejskiej;

31. sugeruje Komisji, aby w przyszłym wniosku ustawodawczym w sprawie stosowania ADR do sporów konsumenckich 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 wyłożonych starań na rzecz skutecznego rozstrzygnięcia sporu; 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;

Wtorek, 25 października 2011 r.

- *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;
32. wzywa Komisję, aby dla transgranicznych sporów konsumenckich przewidziała strukturę koordynacyjną w celu ułatwienia dostępu do krajowych i branżowych systemów ADR oraz ich koordynacji;
33. 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;
34. 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;
35. 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;
36. 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;
37. 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;
38. 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.

Dalsze działania

39. zauważa, iż istnieje potrzeba poprawy ogólnych informacji o prawach i ich dochodzeniu, a także szczegółowych informacji o systemach ADR, w tym również o ich istnieniu, funkcjonowaniu i umiejscowieniu; uważa, że w ramach programów informacyjnych należy również zwracać uwagę na główne korzyści wyboru ADR, takie jak koszty, skuteczność i oszczędność czasu w porównaniu ze sporem sądowym; jest zdania, że takie programy należy kierować w szczególności do obywateli i MŚP; uważa, że najefektywniej zapewnia się ADR w sieci, która jest bliska obywatelom, oraz w oparciu o współpracę z państwami członkowskimi;

Wtorek, 25 października 2011 r.

40. 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 rodzaju kampanii na szczeblu ogólnoeuropejskim i krajowym;

41. 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;

42. zwraca uwagę, że pojednawczy charakter alternatywnych metod rozwiązywania sporów oznacza większe prawdopodobieństwo uzyskania rezultatu korzystnego dla obydwu stron, a także wskazuje na fakt, iż stopień akceptacji rozwiązań uzyskanych dzięki ADR jest ogólnie wysoki; wobec tego uważa, że należy publikować aktualne statystyki w tym zakresie wraz z publicznymi informacjami na temat ADR;

43. 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;

44. uważa, że kampanie informacyjne poświęcone alternatywnym metodom rozwiązywania sporów należy prowadzić we współpracy z izbami handlowymi, grupami konsumenckimi i podmiotami zajmującymi się kwestią uczciwości handlu (lub podobnymi sprawami), aby były one dobrze skoordynowane i skuteczne;

45. uważa, że informowanie przedsiębiorców 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;

46. 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;

47. wzywa Komisję, by na podstawie zebranych danych, gruntownej oceny wpływu i zgodnie z zasadami lepszego stanowienia prawa zbadała możliwość określenia minimalnych standardów w zakresie ADR we wszystkich sektorach, przy jednoczesnym rozwijaniu istniejących systemów i zachęcaniu państw członkowskich, jak i sektorów objętych takimi programami do zwiększenia ich finansowania, nie zapominając, że ADR – stanowiących niedrogą alternatywę rozwiązywania sporów stron – nie wolno postrzegać jako zapewniania sprawiedliwości tanim kosztem;

*

* *

48. zobowiązuje swojego przewodniczącego do przekazania niniejszej rezolucji Radzie oraz Komisji.