

SK

SK

SK



KOMISIA EURÓPSKÝCH SPOLOČENSTIEV

Brusel, 27.11.2008
KOM(2008) 794 v konečnom znení

ZELENÁ KNIHA

o kolektívnom uplatňovaní nárokov spotrebiteľov na nápravu

(predložený Komisiou)

ZELENÁ KNIHA

o kolektívnom uplatňovaní nárokov spotrebiteľov na nápravu

1. Úvod

1. V čoraz väčšmi globalizovanej a digitálnej ekonomike stále viac zameranej na spotrebiteľa prispieva jednotný trh, ktorý efektívne reaguje na požiadavky spotrebiteľov, aj k vytváraniu inovačnej a konkurencieschopnej ekonomiky. Podnecovanie občanov k aktívnej účasti na riadnom fungovaní trhov pomáha chrániť zdravé podmienky hospodárskej súťaže. Dostupnosť mechanizmov uplatňovania nárokov na nápravu v prípade porušovania práv spotrebiteľov zo strany predávajúcich zvyšuje predovšetkým dôveru spotrebiteľov v tieto trhy a zlepšuje ich výkonnosť.
2. V stratégii spotrebiteľskej politiky¹ Komisie sa stanovuje cieľ podporovať maloobchodný vnútorný trh, a to tak, že sa zabezpečí, aby do roku 2013 spotrebiteľia a maloobchodníci pristupovali k cezhraničnému nakupovaniu s rovnakou dôverou ako k nakupovaniu vo svojej domovskej krajine. Tento cieľ je však možné dosiahnuť, len ak budú mať spotrebiteľia istotu, že v prípade problémov sa ich práva budú presadzovať a dosiahnu primeranú nápravu. Až 76 % spotrebiteľov, ktorí majú malú dôveru v cezhraničné nakupovanie, má pocit, že z hľadiska ich dôvery je veľmi alebo dosť dôležité, či ich vnútroštátne súdy môžu rozhodnúť v cezhraničnom prípade podľa vnútroštátneho práva². To poukazuje na nedostatok dôvery v iné právne systémy, tak v súvislosti s hmotnými právami, ako aj v súvislosti s prostriedkami uspokojivej nápravy. Otázka právnej istoty v súvislosti s hmotnými právami sa bude riešiť v návrhu smernice o právach spotrebiteľov³. Efektivitu cezhraničného uplatňovania nárokov na nápravu je však potrebné riešiť samostatne.
3. Komisia vo svojej stratégii zdôraznila dôležitosť účinných mechanizmov uplatňovania nárokov na nápravu pre spotrebiteľov a oznámila svoj zámer zvážiť opatrenia týkajúce sa kolektívneho uplatňovania nárokov spotrebiteľov na nápravu. Európsky parlament, Rada a Európsky hospodársky a sociálny výbor uvítali úmysel Komisie zlepšiť možnosti uplatňovania nárokov spotrebiteľov na nápravu, a najmä zvážiť opatrenia v tejto oblasti⁴. OECD vo svojom odporúčaní o riešení

¹ KOM(2007) 99 v konečnom znení.

² Bleskový Eurobarometer č. 57.2 – jar 2002.

³ KOM(2008) 614 v konečnom znení.

⁴ Vo svojich uzneseniach k stratégii spotrebiteľskej politiky Európsky parlament vyzval Komisiu, aby po pozornom zvážení otázky odškodnenia spotrebiteľov v členských štátoch „...v prípade potreby predložila koherentné riešenie na európskej úrovni, ktoré všetkým spotrebiteľom poskytne prístup k mechanizmu kolektívneho odškodnenia pri riešení cezhraničných žalôb“ (A6-0155/2008); Rada vyzvala Komisiu, aby „...obozretne zvážila mechanizmy kolektívneho vyrovnania a predložila výsledky príslušných prebiehajúcich štúdií so zreteľom na akýkoľvek možný návrh alebo opatrenia“ (Ú. v. EÚ C 166, 20.7.2007, s. 1 – 3). Požiadavka Európskeho parlamentu sa zopakovala v uznesení o Zelenej knihe o retailových finančných službách (A6-0187/2008). Vyšetrovací výbor Európskeho parlamentu vo veci úpadku spoločnosti Equitable Life tiež vyzval Komisiu, aby „...ďalej preskúmala možnosť vytvorenia právneho rámca s jednotnými občianskoprávnymi požiadavkami pre európske cezhraničné

spotrebiteľských sporov a uplatňovaní nárokov spotrebiteľov na nápravu⁵ vyzvala svoje členské krajiny, aby spotrebiteľom umožnili prístup k rôznym prostriedkom dosiahnutia nápravy vrátane mechanizmov kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu.

4. Účelom tejto zelenej knihy je posúdiť súčasný stav mechanizmov uplatňovania nárokov na nápravu, najmä v prípadoch, kde to isté porušenie práva môže zasiahnuť mnohých spotrebiteľov, a poskytnúť možnosti prekonania všetkých nedostatkov, ktoré v daných prípadoch bránia dosiahnutiu účinnej nápravy. Keďže v dôsledku ekonomickej integrácie trhu na maloobchodnej úrovni spotrebiteľa v čoraz väčšej miere nakupujú na maloobchodných trhoch za hranicami svojej krajiny, a preto sú vystavení rovnakým praktikám ako domáci zákazníci, nepovažuje sa za užitočné rozlišovať medzi cezhraničnými mechanizmami riešenia hromadne uplatnených nárokov a čisto vnútroštátnymi mechanizmami. Ďalšou otázkou, ktorá sa vynára, je, či by sa prípadne zvolené nástroje uplatňovali len na cezhraničné prípady alebo aj na vnútroštátne prípady.
5. Vzhľadom na osobitnú povahu protimonopolného práva a širšie spektrum poškodených, ku ktorým patria aj malé a stredné podniky, sa táto zelená kniha nevenuje otázke kolektívneho uplatňovania nárokov poškodených v prípadoch porušenia protimonopolného práva Európskeho spoločenstva. Komisia v tejto súvislosti vo svojej bielej knihe⁶ navrhla súbor osobitných opatrení, ktorými sa má zabezpečiť, aby spotrebiteľa aj podniky v členských štátoch EÚ mohli získať účinnú náhradu škody za ujmu, ktorú utrpeli v dôsledku porušenia protimonopolného práva ES. K týmto opatreniam patria dva mechanizmy kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu navrhnuté tak, aby riešili konkrétne ťažkosti, s ktorými sa stretávajú poškodení v prípadoch porušenia protimonopolného práva, t. j. kolektívne žaloby typu opt-in, v prípade ktorých sa viaceré poškodené osoby výslovne rozhodnú spojiť svoje individuálne nároky do jednej žaloby, a žaloby podávané v zastúpení, ktoré môžu podať oprávnené subjekty, ako sú napríklad združenia spotrebiteľov alebo štátne orgány, v mene skupiny poškodených osôb.

2. ROZBOR PROBLÉMU

6. Vzhľadom na to, že dochádza k rozširovaniu masových spotrebiteľských trhov, ktoré dokonca získavajú cezhraničný rozmer, môže predávajúci rovnakou alebo podobnou praktikou spôsobiť škodu veľmi veľkému počtu spotrebiteľov. Účinok nezákonných praktík môže byť taký veľký, že dôjde k narušeniu trhov. Ako príklad možno uviesť prebiehajúce prešetrovanie bánk v Spojenom kráľovstve, ktoré systematicky účtovali nadmerné poplatky niekoľkým stovkám tisícov spotrebiteľov, ktorí prečerpali svoje

kolektívne konanie...“ (A6-0203/2007). Európsky hospodársky a sociálny výbor vo svojom stanovisku zo 14. februára 2008 (INT-348 – CESE 258/2008), ktoré vypracoval z vlastnej iniciatívy, predložil návrhy v súvislosti s právnymi opatreniami, pokiaľ ide o mechanizmy uplatňovania nárokov spotrebiteľov na nápravu.

⁵ <http://www.oecd.org/dataoecd/43/50/38960101.pdf>.

⁶ Biela kniha o žalobách o náhradu škody pre porušenie antitrustových pravidiel ES, KOM(2008) 165 v konečnom znení, <http://ec.europa.eu/comm/competition/antitrust/actionsdamages/documents.html>.

účty⁷. V rámci akcie ES na kontrolu dodržiavania práva v Európskej únii sa odhalilo rozsiahle zneužívanie na trhu vyzváňacích tónov⁸. Približne 60 % skontrolovaných webových stránok uvádzalo povinné predzmluvné informácie, no tieto informácie boli skryté alebo uvedené malým písmom. Podľa reklamy boli vyzváňacie tóny „zadarmo“, ale po prijatí ponuky bola požadovaná platba alebo niekedy dokonca aj predplátne.

7. Vzhľadom na to, že porušenia práv spotrebiteľov, ktoré poškodia veľmi veľký počet jednotlivcov, môžu viesť k narušeniu trhov, táto zelená kniha sa zameriava na riešenie hromadne uplatnených nárokov s cieľom poskytnúť občanom v celej EÚ účinné prostriedky kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu. Myslia sa tým mechanizmy, na základe ktorých môže veľká skupina spotrebiteľov poškodených praktikou jediného predávajúceho účinne dosiahnuť nápravu bez ohľadu na to, kde v EÚ má predávajúci sídlo.
8. Keď chcú spotrebiteľia poškodení nezákonnou praktikou v súčasnosti začať konanie, narážajú na prekážky⁹ z hľadiska prístupu, účinnosti a finančnej dostupnosti. To platí najmä v prípade nárokov, ktoré sa týkajú malých súm. Podľa spotrebiteľov patria k odvetviám, v ktorých je najťažšie dosiahnuť nápravu v prípade hromadne uplatnených nárokov, odvetvie finančných služieb (39 % zdokumentovaných prípadov), telekomunikácií (12 %), dopravy (8 %) ako aj oblasť organizovaného cestovania a cestovného ruchu (7 %)¹⁰. Ide o odvetvia, v ktorých je čoraz väčšmi pravdepodobné, že sa spotrebiteľia zapoja do cezhraničných aktivít.
9. Spotrebiteľia majú vždy možnosť obrátiť sa na súd, aby dosiahli nápravu individuálne. Hromadne uplatnené nároky by sa teda mohli v zásade riešiť prostredníctvom veľkého počtu individuálnych nárokov. Existujú však prekážky, ktoré európskym spotrebiteľom v skutočnosti bránia dosiahnuť účinnú nápravu. Ide najmä o vysoké náklady konania a zložité a zdĺhavé konania. Každý piaty európsky spotrebiteľ sa neobráti na súd, pokiaľ výška jeho nároku nepresiahne 1 000 EUR. Polovica spotrebiteľov tvrdí, že sa na súd neobráti, pokiaľ výška ich nároku nepresiahne 200 EUR¹¹. V dôsledku **vysokých nákladov a rizika súdneho konania** je pre spotrebiteľa ekonomicky neúčelné platiť súdne poplatky, poplatky za právnika a znalcov, ktoré môžu presiahnuť výšku náhrady škody. **Konania sú také zložité a zdĺhavé**, že v nich spotrebiteľia môžu stratiť prehľad a vôbec nemať jasnú predstavu o tom, kedy (a či) sa ich prípad uspokojivo vyrieši. Len 30 % spotrebiteľov si myslí, že riešiť spory prostredníctvom súdov je jednoduché¹².
10. V niektorých, avšak nie všetkých, prípadoch môžu spotrebiteľia využiť mechanizmy individuálneho alternatívneho riešenia sporov. Situácia v tejto oblasti v rámci EÚ nie

⁷ http://www.oft.gov.uk/advice_and_resources/resource_base/market-studies/current/personal/personal-test-case.

⁸ <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/08/1169&format=HTML&aged=0&language=EN>.

⁹ Pozri štúdiu o problémoch, ktorým spotrebiteľia čelia pri dosahovaní nápravy za porušenia právnych predpisov o ochrane spotrebiteľa a ekonomických dôsledkoch takýchto problémov (problémová štúdia), s. 42, http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm.

¹⁰ Problémová štúdia, s. 21.

¹¹ Špeciálny Eurobarometer o prístupe k spravodlivosti, október 2004, s. 29; tieto údaje sa vzťahujú len na členské štáty EÚ-15.

¹² Prieskum Eurobarometra o ochrane spotrebiteľov na vnútornom trhu, september 2008.

je jednotná. Prístup k mechanizmom alternatívneho riešenia sporov sa líši od jedného členského štátu k druhému. Môže sa dokonca líšiť aj medzi jednotlivými odvetviami v rámci jedného členského štátu, napríklad ak sú tieto mechanizmy dostupné len v určitých odvetviach. Len 39 % európskych spotrebiteľov sa domnieva, že riešiť spory s predávajúcimi prostredníctvom mechanizmov alternatívneho riešenia sporov je jednoduché¹³.

11. Spotrebitelia tiež nemajú dostatočné povedomie o jednotlivých druhoch nástrojov na presadzovanie svojich práv a dosiahnutie nápravy, ktoré majú k dispozícii, najmä ak nakupujú za hranicami svojej krajiny, či už osobne alebo prostredníctvom elektronického obchodu. Rovnako sa zdá, že spotrebitelia nemajú dostatočnú dôveru v súčasné systémy, čo ich odrádza od podávania sťažností, a preto im bráni dosiahnuť nápravu. Až 51 % spotrebiteľov, ktorí sa sťažovali u predávajúceho a neboli spokojní so spôsobom, akým sa ich sťažnosť riešila, neprijalo žiadne ďalšie kroky¹⁴. Zo štúdie Úradu Spojeného kráľovstva pre čestné obchodovanie o ujme pre spotrebiteľov vyplýva, že v Spojenom kráľovstve sa sťažuje v priemere len 62 % poškodených spotrebiteľov, pričom pri nákupe tovaru v hodnote do 10 libier tento podiel klesá na 54 %¹⁵. V odpovedi na otázku, s akými problémami by sa mohli stretnúť pri cezhraničnom nákupe, najviac spotrebiteľov uviedlo ťažkosti s riešením problémov (33 %)¹⁶.
12. V trinástich členských štátoch v súčasnosti existujú mechanizmy kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu na súde. Tieto mechanizmy sa od jednej krajiny k druhej veľmi líšia a prinášajú rôzne výsledky. Zo štúdie iniciovanej Komisiou¹⁷ a z uskutočnených konzultácií¹⁸ vyplýva, že v prípade veľkej väčšiny existujúcich mechanizmov kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu niektoré prvky fungujú a iné nefungujú. Takmer všetky existujúce mechanizmy kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu majú v porovnaní s mechanizmom individuálneho uplatňovania nárokov na nápravu na súde a systémami alternatívneho riešenia sporov určitú pridanú hodnotu¹⁹. Ich efektivita a účinnosť by sa však dali zlepšiť. Tieto mechanizmy sa uplatnili v relatívne malom počte prípadov²⁰. Najnižší počet spotrebiteľov, ktorí využili jeden z mechanizmov kolektívneho uplatňovania nárokov

¹³ Situácia v jednotlivých krajinách sa však líši. Najviac spotrebiteľov vyjadrilo dôveru v alternatívne riešenie sporov v Holandsku (57 %), po ktorom nasledovali severské krajiny (Dánsko a Fínsko so 47 % a Švédsko so 45 %). Na druhej strane, najmenšiu dôveru vyjadrili spotrebitelia v Bulharsku (12 %), na Slovensku (17 %) a v Portugalsku (19 %). Pozri poznámku pod čiarou č. 12.

¹⁴ Pozri poznámku pod čiarou č. 12.

¹⁵ Pozri http://www.oft.gov.uk/advice_and_resources/publications/reports/consumer-protection/.

¹⁶ Pozri poznámku pod čiarou č. 12.

¹⁷ Štúdiá o hodnotení účinnosti a efektivity mechanizmov kolektívneho uplatňovania nárokov v Európskej únii (hodnotiaca štúdia), s. 47 a časť II (správy jednotlivých krajín); http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm.

¹⁸ Komisia v júni 2007 zorganizovala seminár v Leuvene a v období od mája do júna 2008 tri ďalšie semináre za účasti spotrebiteľov, zainteresovaných strán z oblasti podnikania a právnikov. Na konferencii portugalského predsedníctva o kolektívnom uplatňovaní nárokov na nápravu, ktorá sa konala v Lisabone v novembri 2007, sa začali konzultácie o návrhu kritérií pre účinný a efektívny systém kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu, http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm.

¹⁹ Hodnotiaca štúdia, s. 93.

²⁰ Zdokumentovalo sa 326 prípadov. Viaceré mechanizmy (bulharské, dánske a fínske skupinové žaloby a grécke konanie v pilotnej veci) boli do praxe zavedené príliš nedávno nato, aby ich bolo možné riadne zhodnotiť. Taliansky mechanizmus sa prehodnocuje.

na nápravu, zaznamenali v Nemecku, kde sa ku kolektívnym žalobám o nápravu každý rok v priemere pripoja len štyria z desiatich miliónov ľudí²¹. Mechanizmus kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu, ktorý v jedinom prípade využilo najviac ľudí, má Portugalsko, kde približne 3 milióny spotrebiteľov poškodených tým istým prípadom účtovania nadmerných poplatkov dosiahli nápravu v konaní proti telekomunikačnej spoločnosti. Spotrebiteľia získali zväčša náhradu škody v naturálnej forme, resp. nepeňažnú náhradu škody. Na základe mechanizmov kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu spotrebiteľia v priemere získali od 32 EUR v Portugalsku po 332 EUR v Španielsku²².

13. Medzi prvky, ktoré zvyšujú účinnosť a efektívnosť mechanizmu kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu, patrí politická a finančná podpora zo strany vlád, rozsiahla medializácia (ktorá môže pohnúť predávajúcich k tomu, aby urovnali spor, a tiež pomôcť pri hľadaní financujúcich spoločností; vo všeobecnosti môže mať odstrašujúci účinok na porušovateľov), žiadne alebo len nízke poplatky za súdne konanie pre spotrebiteľov, žiadne alebo len nízke poplatky za súdne konanie pre zástupcov, pružné riešenia, pokiaľ ide o poplatky právnikom a vyhnutie sa formalitám bežného občianskoprávneho konania.
14. Medzi prvky, ktoré účinnosť a efektívnosť mechanizmu kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu zhoršujú, na druhej strane patrí nedostatok finančných prostriedkov, nedostatočné odborné znalosti a zdroje spotrebiteľských organizácií, skutočnosť, že riziko platenia vysokých poplatkov za súdne konanie často znášajú spotrebiteľské organizácie, zložitosť mechanizmov kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu, veľmi prísne podmienky, pokiaľ ide o prípustnosť a právo podať žalobu (ktoré bránia v prístupe k mechanizmom), dĺžka konaní a schopnosť žalovaných spôsobovať prieťahy v konaní, nedostatočná medializácia, neschopnosť účinne rozdeliť vysúdenú sumu, závislosť mechanizmov alternatívneho riešenia sporov od ochoty predávajúceho spolupracovať a uplatňovanie jedného mechanizmu kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu na všetky nároky, namiesto toho, aby sa mechanizmus zvolil v závislosti od hodnoty, potrieb a osobitostí jednotlivých nárokov.
15. V dôsledku slabých stránok súčasného rámca uplatňovania nárokov na nápravu a presadzovania práva v rámci EÚ značná časť spotrebiteľov, ktorí utrpeli škodu, nedosiahne nápravu. Aj keď v prípadoch, ktoré zasahujú veľmi veľký počet spotrebiteľov, môže byť niekedy ujma pre individuálneho spotrebiteľa nízka, z hľadiska veľkosti trhu môže byť vysoká. Vzhľadom na to, že tieto trhy sa čoraz väčšmi stávajú svojou povahou cezhraničnými, účinný cezhraničný prístup k mechanizmom uplatňovania nárokov na nápravu sa stáva nevyhnutnosťou. Približne 10 % z kolektívne uplatnených nárokov na nápravu v súčasnosti zahŕňa cezhraničný prvok²³. Napríklad jedna spoločnosť zo Spojeného kráľovstva nedávno v írskych novinách distribuovala stierateľné žreby ponúkajúc „bezplatnú“ dovolenku,

²¹ Hodnotiaca štúdia, s. 116.

²² Hodnotiaca štúdia, s. 116. V týchto údajoch nie sú zahrnuté výsledky za Holandsko, ktoré sú skreslené niekoľkými spormi s veľkými spoločnosťami zahŕňajúcimi značné sumy.

²³ Hodnotiaca štúdia, s. 44.

pričom v skutočnosti táto ponuka stála každého spotrebiteľa najmenej 130 EUR²⁴. Ďalšou integráciou trhov sa tento podiel pravdepodobne zvýši.

3. EXISTUJÚCE EURÓPSKE NÁSTROJE

16. Na európskej úrovni už existujú nejaké nástroje osobitne navrhnuté na účely uplatňovania nárokov spotrebiteľov na nápravu. Cieľom dvoch odporúčaní Komisie²⁵ je uľahčiť alternatívne riešenie sporov prostredníctvom jednoduchých a nenákladných postupov. V oboch odporúčaní sa stanovujú zásady dobrého fungovania mimosúdnych vyrovnaní. V smernici o súdnych príkazoch²⁶ sa stanovuje postup, ktorý umožňuje spotrebiteľským združeniam a verejným orgánom zastaviť porušovanie práva v zahraničí. Presadzovanie práva verejnými subjektmi bolo nedávno posilnené prostredníctvom nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa²⁷, ktoré umožňuje konkrétne uvedeným vnútroštátnym orgánom požiadať orgán iného členského štátu, aby konal v súvislosti s porušovaním práva. Ani v smernici o súdnych príkazoch, ani v nariadení o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa sa neupravuje problematika náhrady škody spotrebiteľom.
17. Celková výkonnosť existujúcich nástrojov uplatňovania nárokov spotrebiteľov na nápravu a presadzovania ich práv navrhnutých na úrovni EÚ nie je uspokojivá. Nariadenie o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa je pomerne nové, ukazuje sa však, že presadzovanie práva verejnými subjektmi ešte nie je uspokojivé. Mechanizmy alternatívneho riešenia sporov nemôžu využiť spotrebiteľia vo všetkých členských štátoch ani vo všetkých odvetviach. Napríklad v takmer žiadnom členskom štáte neexistujú systémy alternatívneho riešenia sporov v odvetví leteckej dopravy. Od nadobudnutia účinnosti smernice o súdnych príkazoch v roku 1998²⁸ boli súdom predložené iba dva cezhraničné prípady, pričom hlavným dôvodom bolo finančné riziko pre subjekt predkladajúci prípad súdu a zložitosť a rôznorodosť vnútroštátnych konaní o vydanie súdneho príkazu.
18. Keďže existujú dôkazy, že nezákonné obchodné praktiky, ktoré zasahujú viacerých spotrebiteľov, zostávajú často nevyriešené, a keďže mechanizmy kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu môžu, pokiaľ existujú, prípadne poskytnúť užitočný doplnujúci prostriedok na zníženie ujmy pre spotrebiteľa, táto zelená kniha sa zameriava na kolektívne uplatňovanie nárokov na nápravu ako nástroj, ktorý by mohol pomôcť pri riešení problémov, ktorým spotrebiteľia čelia v snahe dosiahnuť nápravu v súvislosti s hromadne uplatnenými nárokmi tak vo vnútroštátnom, ako aj v cezhraničnom kontexte. Až 76 % spotrebiteľov by bolo väčšmi pripravených

²⁴ Problémová štúdia, príloha 3.

²⁵ Odporúčanie Komisie 98/257/ES o zásadách, ktoré sa vzťahujú na orgány zodpovedné za mimosúdne urovanie spotrebiteľských sporov (Ú. v. ES L 115, 17.4.1998, s. 31) a odporúčanie Komisie 2001/310/ES o zásadách, ktoré majú uplatňovať mimosúdne orgány pri konsenzuálnych riešeniach v rámci alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (Ú. v. ES L 109, 19.4.2001, s. 56).

²⁶ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 98/27/ES z 19. mája 1998 o súdnych príkazoch na ochranu spotrebiteľských záujmov (Ú. v. ES L 166, 11.6.1998, s. 51).

²⁷ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 z 27. októbra 2004 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za vynucovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa (Ú. v. EÚ L 364, 9.12.2004, s. 1).

²⁸ Správa Komisie o uplatňovaní smernice o súdnych príkazoch, http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/injunctions_en.htm.

brániť svoje práva na súde, keby sa mohli spojiť s ďalšími spotrebiteľmi²⁹. Podniky by sa zlúčením nárokov voči sebe mohli vyhnúť stratám, ktoré im vznikajú v dôsledku nekalej súťaže, získali by väčšiu právnu istotu a znížili by niektoré náklady konania³⁰. Súčasne je však potrebné prijať nevyhnutné zábezpeky, aby podniky neboli zaťažené nepodloženými nárokmi, náhradami škody plnacími represívnu funkciu alebo prehnane vysokými nákladmi.

4. MOŽNOSTI

19. Súčasná situácia v EÚ, pokiaľ ide o uplatňovanie nárokov spotrebiteľov na nápravu, je neuspokojivá a neumožňuje veľkému počtu spotrebiteľov poškodených tým istým porušením zákona, aby dosiahli nápravu a získali náhradu škody. Komisia stanovila niekoľko možností, ktoré by sa mohli využiť na riešenie tohto problému, čo je dôležité z hľadiska ochrany zdravých a integrovaných maloobchodných trhov v rámci EÚ. Cieľom je zabezpečiť účinné mechanizmy, ktoré by fungovali tak na strane spotrebiteľov, ako aj na strane predávajúcich. Možnosti uvedené nižšie sú zoradené vzostupne v závislosti od miery zapojenia EÚ. Tieto možnosti a ich jednotlivé prvky by sa mohli aj vzájomne kombinovať.

Možnosť 1 – Žiadne opatrenia ES

20. V rámci tejto možnosti sa na dosiahnutie primeranej nápravy pre spotrebiteľov neprijímajú žiadne nové kroky zo strany Európskeho spoločenstva, ale využívajú sa existujúce vnútroštátne opatrenia a opatrenia na úrovni Európskeho spoločenstva. Spotrebiteľia, ktorí si hromadne uplatnia nároky, môžu dosiahnuť nápravu na základe vnútroštátnych systémov uplatňovania nárokov na nápravu na súde, či už individuálnych alebo kolektívnych, v spojení s mechanizmami alternatívneho riešenia sporov a systémami riešenia sťažností vytvorenými predávajúcimi/poskytovateľmi služieb. Miera, do akej je takáto náprava účinná, sa líši v závislosti od jednotlivých zavedených systémov.
21. Právne nástroje na úrovni EÚ, ktoré môžu pomôcť pri riešení hromadne uplatnených cezhraničných nárokov, bude potrebné v blízkej budúcnosti vykonať alebo sa budú musieť zakrátko uviesť do účinnosti. Smernica o mediácii³¹ sa musí implementovať do roku 2011 a Komisia v roku 2016 vypracuje správu o jej uplatňovaní. Od 1. januára 2009 sa bude uplatňovať nariadenie o európskom konaní vo veciach s nízkou hodnotou sporu³², pričom Komisia vypracuje správu o jeho uplatňovaní v roku 2014. Oba tieto nástroje však majú obmedzené uplatnenie v prípade hromadne uplatnených nárokov. Smernica o mediácii môže pomôcť iba v prípadoch, kde sú strany ochotné využiť mediáciu. Nariadenie o konaní vo veciach s nízkou hodnotou sporu sa týka cezhraničných prípadov, ktorých hodnota nepresahuje 2 000 EUR, a to,

²⁹ V porovnaní s predchádzajúcim Eurobarometrom v roku 2006 (74 %) tento počet dokonca mierne vzrástol. Pozri poznámku pod čiarou č. 12.

³⁰ Problémová štúdia, s. 96.

³¹ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2008/52/ES z 21. mája 2008 o určitých aspektoch mediácie v občianskych a obchodných veciach (Ú. v. EÚ L 136, 24.5.2008, s. 3).

³² Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 861/2007 z 11. júla 2007, ktorým sa ustanovuje európske konanie vo veciach s nízkou hodnotou sporu (Ú. v. EÚ L 199, 31.7.2007, s. 1).

či sa vzťahuje na kolektívne uplatňovanie nárokov na nápravu závisí od vnútroštátnych procesných pravidiel. Tieto pravidlá môžu napríklad umožňovať zlúčenie viacerých individuálnych nárokov voči tomu istému predávajúcemu, ktorých hodnota jednotlivo nepresahuje hranicu predpokladanú v nariadení. Bolo by možno vhodné počkať na posúdenie vplyvu týchto opatrení EÚ na hromadne uplatňované nároky.

22. Možnosť 1 by znamenala počkať, kým nebude k dispozícii viac informácií³³ o účinku už zavedených alebo pripravovaných vnútroštátnych opatrení a opatrení na úrovni EÚ. Jej výhodou je, že členským štátom ani podnikom nevzniknú žiadne ďalšie náklady spojené s jej implementáciou. Jej nevýhodou je, že spotrebiteľom zostávajú naďalej k dispozícii rôzne prostriedky dosiahnutia nápravy, v závislosti od miesta ich bydliska alebo od členského štátu, kde transakcia prebehla, resp. kde vznikla škoda. V dôsledku nejednotnej situácie by mohlo dôjsť k narušeniu hospodárskej súťaže a spotrebiteľia v rámci EÚ by mohli dosiahnuť rôzne úrovne nápravy. Na základe tejto možnosti by pravdepodobne viacerí dotknutí spotrebiteľia nedosiahli uspokojivú nápravu, ani by sa neodstránili prekážky jednotného trhu.

Možnosť 2 – Spolupráca medzi členskými štátmi

23. Táto možnosť zahŕňa rozvíjanie spolupráce medzi členskými štátmi s cieľom zabezpečiť, aby spotrebiteľia v rámci celej EÚ mohli využívať mechanizmy kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu, ktoré sú k dispozícii v jednotlivých členských štátoch. Touto možnosťou by sa zabezpečilo, že členské štáty, ktoré majú mechanizmus kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu, by svoj mechanizmus sprístupnili spotrebiteľom z ostatných členských štátov a že členské štáty, ktoré takýto mechanizmus nemajú, by si ho vytvorili. To by bolo možné dosiahnuť buď prostredníctvom odporúčania, alebo smernice. V odporúčaní by sa súčasne mohol stanoviť súbor kritérií, ktoré by mali spĺňať systémy všetkých členských štátov.
24. V trinástich členských štátoch v súčasnosti existuje určitá forma mechanizmu kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu (žaloby podávané v zastúpení, skupinové žaloby, mechanizmus pilotných vecí). Tieto žaloby môžu podať spotrebiteľské organizácie, jednotlivci alebo verejné orgány. Napríklad, keby sa predávajúci v členskom štáte, ktorý má mechanizmus žalôb podávaných v zastúpení, dopustil porušenia právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa, daný členský štát by mal zabezpečiť, aby príslušný vnútroštátny subjekt zastupoval aj spotrebiteľov z ostatných členských štátov, alebo by mal umožniť subjektom z ostatných členských štátov, aby podali žaloby v zastúpení na jeho súdoch. V prípade skupinovej žaloby by príslušný členský štát mal umožniť spotrebiteľom z ostatných členských štátov, aby sa pripojili k žalobám predkladaným jeho vlastnými spotrebiteľmi alebo aby podali žaloby na jeho súdoch. A napokon, členský štát, ktorý uplatňuje mechanizmus pilotných vecí, by mal umožniť spotrebiteľom z ostatných členských štátov, aby podali žalobu v pilotnej veci na jeho súdoch a zabezpečiť, aby sa účinky rozhodnutia

³³ V záujme zhromaždenia dôkazov o fungovaní jednotlivých systémov uplatňovania nárokov na nápravu budú údaje o otázkach uplatňovania nárokov na nápravu predložené vo forme hodnotiacej správy o spotrebiteľských trhoch.

v každej pilotnej veci vzťahovali na všetkých poškodených spotrebiteľov, bez ohľadu na ich štátnu príslušnosť alebo bydlisko.

25. Sprístupnenie vnútroštátnych mechanizmov kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu by sa mohlo uľahčiť vytvorením siete spolupráce spájajúcej subjekty, ktoré majú v členských štátoch s mechanizmom kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu právomoc podať kolektívnu žalobu o nápravu, vrátane verejných orgánov a spotrebiteľských organizácií.
26. Pokiaľ ide o žaloby podávané v zastúpení, do spolupráce by sa mohli zapojiť zodpovedné subjekty v členskom štáte predávajúceho, ktoré buď podávajú žalobu v zastúpení v mene spotrebiteľov z ostatných členských štátov na základe žiadosti svojho náprotivku v týchto štátoch, alebo pomáhajú svojim náprotivkom s podávaním priamej žaloby. V prípade skupinových žalôb a pilotných vecí by členovia siete v príslušnom členskom štáte mohli spolupracovať pri pomoci poškodeným spotrebiteľom s podávaním skupinových žalôb alebo pilotných vecí na súdy v členskom štáte predávajúceho, resp. pripájajú sa k nim.
27. Poskytovaná pomoc by mohla zahŕňať spustenie informačných kampaní o prebiehajúcich kolektívnych žalobách o nápravu, zhromažďovanie nárokov, pomoc s prekladom dokumentov, objasňovanie vnútroštátnych súdnych konaní a pomoc pri hľadaní vnútroštátnych právnikov a znalcov.
28. Členské štáty s mechanizmami kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu by mohli váhať, či svojim subjektom poskytnú prostriedky na to, aby podávali kolektívne žaloby o nápravu v mene spotrebiteľov z ostatných členských štátov na svojich súdoch, alebo im v tom pomáhali, keď subjekty v členských štátoch bez mechanizmov kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu takúto povinnosť nemajú. Z neformálnych konzultácií so spotrebiteľskými organizáciami v takýchto členských štátoch podľa všetkého vyplýva, že z dôvodu nedostatku zdrojov by neboli ochotné takéto aktivity rozvíjať. Bolo by potrebné zaviesť spravodlivý mechanizmus znášania nákladov konania. Členské štáty by sa mohli tiež vyzvať, aby svojim subjektom poskytli na tento účel dostatočné prostriedky.
29. Práca siete spolupráce by sa mohla uľahčiť prostredníctvom siete európskych spotrebiteľských centier (ECC-Net). Výhodou využitia siete ECC-Net je, že ide o už zavedenú sieť, ktorá pokrýva celé územie EÚ. Vzhľadom na to, že táto sieť sa momentálne zaoberá hlavne individuálnymi cezhraničnými mimosúdne riešenými žalobami, vyžadovalo by si to odlišné odborné znalosti a väčšie prostriedky³⁴.
30. Eventuálne by sa mohla vytvoriť nová osobitná sieť zaoberajúca sa kolektívnym uplatňovaním nárokov na nápravu. Finančné prostriedky potrebné pre takúto sieť by záviseli od jej pracovného zaťaženia, ktoré by sa zase odvíjalo od počtu subjektov patriacich do takejto siete, ich právomoci a odborných znalostí, presných úloh, ktoré by im boli pridelené, a počtu cezhraničných prípadov, ktoré by sa vyskytli.

³⁴ To môže prípadne viesť k vzniku ďalších nákladov, o ktorých by sa malo rozhodnúť spoločne s členskými štátmi.

31. V súvislosti s touto možnosťou by vznikli aj otázky týkajúce sa súdnej právomoci a práva, ktoré by sa vzťahovalo na zmluvné a mimozmluvné záväzky (pozri odseky 58 až 60).

Možnosť 3 – Kombinácia nástrojov politik

32. V rámci možnosti 3 sa uvažuje o kombinácii nezáväzných alebo záväzných nástrojov politik, ktoré by mohli spoločne zlepšiť uplatňovanie nárokov spotrebiteľov na nápravu, a to tak, že budú riešiť už uvedené hlavné prekážky, konkrétne vysoké náklady konania, zložitost' a zdĺhavosť konaní a nedostatočnú informovanosť spotrebiteľov o dostupných prostriedkoch dosiahnutia nápravy. Táto možnosť zahŕňa: zlepšenie mechanizmov alternatívneho riešenia sporov, rozšírenie rozsahu pôsobnosti vnútroštátnych konaní vo veciach s nízkou hodnotou sporu aj na hromadne uplatnené nároky, rozšírenie rozsahu pôsobnosti nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa, podnecovanie podnikov k tomu, aby zlepšili svoje systémy riešenia sťažností, ako aj prijímanie opatrení na zvýšenie povedomia spotrebiteľov o existujúcich prostriedkoch dosiahnutia nápravy.
33. Dôležitým parametrom pri rozhodovaní spotrebiteľov o začatí, resp. nezačatí konania v určitej veci je hodnota nároku. Spotrebiteľia zvyčajne nekonajú, pokiaľ hodnota nároku nepresiahne určitú hranicu. V závislosti od hodnoty nároku môžu byť v danom prípade efektívnejšie systémy alternatívneho riešenia sporov, konania vo veciach s nízkou hodnotou sporu, či spolupráca medzi vnútroštátnymi verejnými orgánmi presadzovania práva.
34. Ukázalo sa, že v prípade nárokov nízkej a strednej hodnoty, keď sú obe strany dostatočne motivované³⁵ využiť systémy alternatívneho riešenia sporov, je tento nástroj efektívnou alternatívou súdneho konania, pretože môže byť rýchlejší, menej nákladný a pružnejší. Systémy alternatívneho riešenia sporov môžu byť menej vhodné v prípade nárokov vysokej hodnoty, ktoré majú často zložitejšiu skutkovú podstatu a vyžadujú si zhromažďovanie faktov a dôkazov. V prípade nárokov veľmi nízkej hodnoty je nepravdepodobné, že sa spotrebiteľia budú domáhať nápravy, pretože náklady konania by boli vyššie ako vzniknutá škoda.
35. Konania vo veciach s nízkou hodnotou sporu sú zjednodušenými súdnymi postupmi, ktoré si vyžadujú nízke náklady konania a majú pomerne rýchly priebeh. Z týchto dôvodov sú vhodným nástrojom na riešenie individuálnych nárokov nízkej a strednej hodnoty, keď strany odmietnu rokovať.
36. V prípadoch, kde je menej pravdepodobné, že systémy alternatívneho riešenia sporov a konania vo veciach s nízkou hodnotou sporu budú fungovať, by sa efektívna náprava mohla zabezpečiť opatreniami vnútroštátnych verejných orgánov presadzovania práva, ako sú napríklad orgány siete spolupráce v oblasti ochrany spotrebiteľa. Platí to najmä v prípade nárokov veľmi nízkej hodnoty, kde sú spotrebiteľia málo motivovaní k tomu, aby konali.

³⁵ Napríklad pozornosť médií alebo dostupnosť účinných mechanizmov uplatňovania nárokov na nápravu na súde.

37. Existujúce **systémy alternatívneho riešenia** spotrebiteľských **sporov** sa značne líšia tak v rámci jednotlivých členských štátov, ako aj od jedného členského štátu k druhému. Môžu byť financované z verejných alebo súkromných zdrojov, zastrešované verejnými alebo súkromnými organizáciami, kolektívnymi alebo individuálnymi subjektmi, môžu mať celoštátny, regionálny alebo miestny dosah, môžu sa vzťahovať na všetky nároky spotrebiteľov alebo len na nároky v osobitnom odvetví, môžu viesť k prijatiu záväzných alebo nezáväzných rozhodnutí alebo k dohodám medzi stranami. Významné rozdiely v dosahu mechanizmov alternatívneho riešenia sporov existujú aj v rámci jednotlivých odvetví a zo zemepisného hľadiska. Nie všetky nároky spotrebiteľov je preto možné riešiť prostredníctvom systémov alternatívneho riešenia sporov. Väčšina systémov alternatívneho riešenia sporov v rámci EÚ sa využíva predovšetkým na riešenie individuálnych nárokov. Niektoré členské štáty zmenili a doplnili³⁶ alebo môžu upraviť³⁷ svoje právne predpisy tak, aby sa v nich mechanizmy kolektívneho alternatívneho riešenia sporov výslovne uznávali.
38. Existujúci právny rámec EÚ nevyklučuje systémy kolektívneho alternatívneho riešenia sporov. Hoci uvedené dve odporúčania o alternatívnom riešení sporov neboli vypracované so zreteľom na riešenie kolektívne uplatnených nárokov spotrebiteľov, ich zásady možno uplatniť aj na systémy kolektívneho alternatívneho riešenia sporov. Tieto odporúčania by sa mohli doplniť tak, aby sa zaoberali aspektmi súvisiacimi so správou kolektívne uplatnených nárokov.
39. EÚ by mohla povzbudzovať členské štáty k tomu, aby vytvorili systémy kolektívneho alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, a pritom zabezpečili, aby takéto systémy boli dostupné na celom ich území, pre všetky nároky spotrebiteľov a aby ich mohli využívať spotrebiteľia z ostatných členských štátov. O spôsobe vytvorenia systémov kolektívneho alternatívneho riešenia sporov by mohli rozhodovať členské štáty. Na účely riešenia kolektívne uplatnených nárokov spotrebiteľov by mohli buď upraviť svoje existujúce systémy alebo vytvoriť jeden či viacero nových systémov alternatívneho riešenia sporov. Existujúce európske siete, ako napríklad ECC-Net alebo FIN-Net, ktoré už pomáhajú individuálnym spotrebiteľom v prístupe k alternatívnemu riešeniu sporov v inej krajine, by mohli pomáhať aj spotrebiteľom s podobnými nárokmi pri prístupe k vhodným systémom kolektívneho alternatívneho riešenia sporov v inom členskom štáte. V dôsledku toho môžu týmito sieťami vzniknúť prípadné ďalšie prevádzkové náklady. O všetkých ďalších nákladoch by bolo potrebné rozhodnúť spoločne s členskými štátmi, ktoré spolufinancujú sieť ECC-Net.
40. Toto by bolo možné dosiahnuť prostredníctvom odporúčania alebo smernice. Prvým krokom by mohlo byť odporúčanie zamerané na monitorovanie výsledkov, ktoré by zabezpečilo flexibilitu pri vykonávaní. V smernici EÚ by sa od členských štátov mohlo navyše požadovať, aby zaviedli systémy kolektívneho alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. Oba takéto nástroje by mohli byť podrobnejšie a mohli by sa v nich stanovovať hlavné prvky systému kolektívneho alternatívneho riešenia sporov (napr. zloženie systému a postup).

³⁶ Švédsko, Fínsko.

³⁷ Slovinsko.

41. Súbežne s odporúčaním by Komisia mohla spojiť zainteresované strany dohromady, aby vypracovali štandardný model systému kolektívneho alternatívneho riešenia sporov, ktorý by sa dal jednoducho použiť, najmä v prípade cezhraničných sporov. Tento štandardný model by mohol zahŕňať hlavné zložky systému kolektívneho alternatívneho riešenia sporov. Mohli by ho využívať zainteresované strany, ktoré chcú zaviesť systém kolektívneho alternatívneho riešenia sporov. Išlo by o dobrovoľný krok smerom k zabezpečeniu konvergenzie systémov kolektívneho alternatívneho riešenia sporov.
42. Ďalším opatrením, ktoré by mohlo pomôcť zlepšiť existujúce mechanizmy uplatňovania nárokov na nápravu, je odporučiť členským štátom, aby rozšírili rozsah pôsobnosti svojich **konaní vo veciach s nízkou hodnotou sporu** tak, aby sa v ich rámci efektívne riešili aj hromadne uplatnené nároky vo vnútroštátnom a cezhraničnom kontexte. Napríklad, ak má viacero jednotlivcov rovnaký nárok voči tomu istému predávajúcemu týkajúci sa rovnakej škody, všetky tieto nároky by mohli byť zlúčené, v ideálnom prípade súdom, a riešené v rámci zjednodušených konaní využívaných v prípade individuálnych nárokov nízkej hodnoty. Vhodným nástrojom by mohlo byť odporúčanie doplnené procesom monitorovania.
43. **Nariadením o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa** sa zriaďuje celoeurópska sieť vnútroštátnych verejných orgánov presadzovania práva. Tieto orgány môžu požiadať ostatných členov siete o pomoc pri prešetrovaní prípadných porušení zákonov na ochranu spotrebiteľa a pri konaní proti predávajúcim, ktorí sa takýchto porušení dopustili. V tomto nariadení sa stanovuje nevyčerpávajúci súbor právomocí v oblasti prešetrovania a presadzovania práva potrebných na jeho uplatňovanie, ktoré sa môžu vykonávať, len ak existuje odôvodnené podozrenie, že došlo k porušeniu práva v rámci Spoločenstva a ktoré zahŕňajú právomoc požadovať zastavenie alebo zákaz akéhokoľvek porušovania práva v rámci Spoločenstva.
44. Nariadenie o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa by sa mohlo zmeniť a doplniť tak, aby zahŕňalo právomoc, na základe ktorej by zodpovedný orgán mohol po zistení, že došlo k porušeniu práva v rámci Spoločenstva, požadovať od predávajúceho, aby odškodnil poškodených spotrebiteľov³⁸. Podrobnosti vo vzťahu k fungovaniu tohto mechanizmu by boli ponechané na členské štáty. Išlo by napríklad o otázky, ako je financovanie, ktorý subjekt by hľadal a informoval poškodených spotrebiteľov a ako, aký druh dôkazov by spotrebiteľia museli predložiť, aké opatrenia by sa mali prijať, ak predávajúci neuposlúchne príkaz na odškodnenie, a možnosti odvolania. Takéto otázky by sa prípadne mohli riešiť aj na úrovni EÚ prostredníctvom odporúčania alebo smernice. V súvislosti s financovaním sa v článku 4 ods. 7 nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa stanovuje, že „členské štáty zabezpečia, aby príslušné orgány mali k dispozícii adekvátne zdroje potrebné na uplatňovanie tohto nariadenia“.
45. Do rozsahu pôsobnosti nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa by v rámci „porušenia právnych predpisov v rámci Spoločenstva“ bolo potrebné okrem

³⁸ Na základe neformálnych konzultácií Komisie so sieťou spolupráce v oblasti ochrany spotrebiteľa sa zdá, že vo veľkej väčšine členských štátov nemajú verejné orgány presadzovania práva právomoc prikázať predávajúcim, ktorí sa dopustili porušenia práva v rámci Spoločenstva, aby odškodnili spotrebiteľov, pričom iba v niekoľkých členských štátoch majú právo podať na porušovateľov žalobu o náhradu škody v mene spotrebiteľov.

konania, ktoré poškodzuje kolektívne záujmy spotrebiteľov, zahrnúť konanie, ktoré poškodzuje individuálne záujmy viacerých spotrebiteľov. Bolo by potrebné stanoviť minimálny počet poškodených spotrebiteľov. Náhrada škody priznaná rozhodnutím súdu alebo verejného orgánu by sa musela náležite rozdeliť medzi spotrebiteľov z iných členských štátov. Nariadením o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa by sa mohla poskytnúť právomoc odňať zisk predávajúcim, ktorí sa dopustili porušenia práva v rámci Spoločenstva, a to najmä v prípade nárokov veľmi nízkej hodnoty. To by znamenalo, že členské štáty by svojim verejným orgánom museli túto právomoc priznať³⁹. O podrobnostiach by rozhodovali členské štáty. Členské štáty by napríklad rozhodovali o tom, či má odňatá suma ísť do štátnej pokladnice alebo či sa má použiť na účely súvisiace so spotrebiteľmi. Rozsah pôsobnosti nariadenia o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa by sa nezmenil. Individuálni spotrebiteľia by v rámci takéhoto systému nemohli získať podiel z odňatého zisku. Mali by iba nepriamy prospech z odstrašujúceho účinku, ktorý by takýto systém mal na predávajúcich.

46. Podniky majú záujem zabezpečiť, aby ich zákazníci boli spokojní. V prípadoch, keď samoregulačné opatrenia ešte neexistujú, by sa takéto opatrenia mohli podnieť. Existujúce opatrenia by sa mohli ďalej zlepšovať. K tomu napríklad patrí zabezpečiť, aby všetky podniky mali interný **systém riešenia sťažností**, ktorý je dôveryhodný, funguje efektívne a podlieha nezávislému monitorovaniu alebo normám kontroly. Komisia by mohla vyzvať všetky podniky, najmä v tých odvetviach, kde podľa informácií dochádza k väčšiemu počtu problémov, ktoré zasahujú viacerých spotrebiteľov, aby vypracovali samoregulačné opatrenia v podobe kódexu a oboznámili s nimi spotrebiteľov.
47. V záujme zvýšenia informovanosti spotrebiteľov o prostriedkoch dosiahnutia nápravy by sa mohlo uvažovať o **opatreniach na zvyšovanie povedomia**. Tieto opatrenia by mohli mať podobu informačných aktivít na úrovni EÚ alebo jednotlivých štátov, zameraných všeobecne alebo na jednotlivé odvetvia. Mohlo by ísť o rôzne opatrenia, od informačných akcií uskutočňovaných spotrebiteľskými organizáciami až po akcie podporované členskými štátmi alebo EÚ.

Možnosť 4 – Postup kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu na súde

48. V rámci tejto možnosti sa navrhuje nezáväzná alebo záväzná opatrenie EÚ, ktorým by sa malo zabezpečiť, že mechanizmus kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu na súde bude existovať vo všetkých členských štátoch. Takýmto postupom by sa zabezpečilo, aby každý spotrebiteľ v rámci EÚ mohol dosiahnuť primeranú nápravu v prípadoch, ktoré zasahujú mnohých spotrebiteľov, na základe žalôb podávaných v zastúpení, skupinových žalôb alebo žalôb v pilotnej veci. K otázkam, o ktorých je potrebné rozhodnúť, patrí financovanie tohto postupu, predchádzanie nepodloženým nárokom, právo konať pred súdom, otázka, či pôjde o tzv. opt-in alebo opt-out postup, a rozdelenie náhrady škody. Účelom tejto možnosti je zabezpečiť postup kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu na súde, na základe ktorého spotrebiteľia účinne a efektívne dosiahnu nápravu.

³⁹ Na základe neformálnych konzultácií Komisie so sieťou spolupráce v oblasti ochrany spotrebiteľa sa zdá, že vo väčšine členských štátov verejný orgány takúto právomoc nemajú.

V rámci tejto možnosti je však v každom prípade potrebné vyhnúť sa prvkom, ktoré údajne podporujú kultúru súdnych sporov, ktorá vraj existuje v niektorých mimoeurópskych krajinách a ku ktorej patria náhrady škôd plniace represívnu funkciu, poplatky právnikom závisiace od výšky vysúdenej sumy a ďalšie prvky.

49. Pokiaľ ide o otázku **financovania**, náklady môžu spotrebiteľov odradiť od toho, aby sa pripojili ku kolektívnej žalobe, a spôsobujú, že pre spotrebiteľské organizácie je veľmi ťažké riešiť prípady, ktoré zasahujú mnohých spotrebiteľov, na základe žalôb podávaných v zastúpení.
50. Jedno – čiastočné – riešenie by sa mohlo zameriavať na zníženie nákladov, napr. oslobodením kolektívnych žalôb od súdnych poplatkov alebo stanovením maximálnej výšky právnych poplatkov.
51. V súvislosti so žalobami podávanými v zastúpení má rozhodujúci význam financovanie subjektov zastupujúcich spotrebiteľov. Jedným z riešení by mohlo byť pridelenie podielu náhrady škody príslušnej organizácii na pokrytie jej nákladov. V prípade, keď tieto subjekty musia vynaložiť náklady na súdne konanie vopred, by tretia strana (napr. banky) alebo verejný orgán mohli poskytnúť pôžičku na pokrytie týchto nákladov. V niektorých členských štátoch sa úspešne uplatňuje financovanie súdnych konaní tretími stranami zo súkromného sektora (napr. spoločnosťami, ktoré sa špecializujú na financovanie súdnych konaní). Ďalším riešením by mohlo byť financovanie z verejných prostriedkov zo strany členských štátov. Jednotlivé spôsoby financovania by sa mohli aj kombinovať.
52. Mechanizmus EÚ by mal uľahčiť uplatňovanie podložených nárokov a mal by byť v prospech spotrebiteľov. Súčasne je potrebné, aby odrádzal od už uvedeného zarabania na súdnych sporoch, pretože to by bolo skôr v prospech právnikov ako spotrebiteľov a viedlo by k vzniku vysokých nákladov pre žalovaných. V záujme predchádzania možnosti zneužívania mechanizmov kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu je možné uplatniť viaceré prvky, ktoré fungujú ako filter brániaci zneužívaniu mechanizmu kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu a pomáhajú **predchádzať nepodloženým nárokom**. Dôležitú úlohu pri rozhodovaní o tom, či je kolektívne uplatnený nárok nepodložený alebo prípustný na kolektívnu žalobu, môže hrať sudca. Ako filter pôsobí aj certifikácia zastupujúcich subjektov a, v členských štátoch, kde sa uplatňuje, aj zásada že platí strana, ktorá prehrá spor. Verejné orgány by prípadne mohli takto pôsobiť pri financovaní kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu, keď by odmietli poskytnúť prostriedky na nepodložené nároky.
53. Postavenie spotrebiteľov v rámci kolektívnych súdnych konaní o nápravu by sa mohlo posilniť tým, že by sa oprávneným subjektom, ako napríklad spotrebiteľským organizáciám alebo ombudsmanom, priznalo **právo podávať** žaloby v zastúpení.
54. Dôležitým prvkom postupov kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu je rozhodnutie, či by sa mal zaviesť postup typu **opt-in** alebo **opt-out**.
55. Systémy typu opt-in by mohli byť pre spotrebiteľské organizácie zaťažujúce a finančne náročné, pretože tieto organizácie musia vykonať prípravnú prácu, ako je identifikácia spotrebiteľov, zistenie skutkovej podstaty každého prípadu, vedenie prípadu a komunikácia s každým navrhovateľom. V prípadoch, v ktorých je škoda

veľmi nízka a kde je menej pravdepodobné, že spotrebitelia budú konať, môžu tieto organizácie čeliť aj ťažkostiam pri získavaní dostatočného počtu spotrebiteľov, ktorí sa rozhodnú spojiť svoje individuálne nároky. Na druhej strane však nehrozí riziko presadzovania prehnaných alebo nepodložených nárokov.

56. Riešeniami typu opt-out by sa niektoré z ťažkostí spojených so systémami typu opt-in mohli zmierniť. V Európe sa však tieto systémy často vnímajú negatívne, pretože sa má za to, že vedú k značnému nárastu sporov, ktorý zaznamenali v niektorých mimoeurópskych jurisdikciách. Všetky systémy kolektívneho uplatňovania nárokov na nápravu by mali byť navrhnuté tak, aby sa takéto riziko vylúčilo. Problémom však v každom prípade zostáva cezhraničné šírenie informácií. Nedostatok informácií by mohol viesť k situáciám, keď by spotrebitelia boli viazaní rozhodnutím súdu bez svojho vedomia, alebo bez toho, aby mali možnosť namietať vedenie sporu. Spotrebiteľské organizácie môžu okrem toho pri týchto konaniach typu opt-out čeliť úlohe identifikovať poškodených a rozdeliť náhradu škody.
57. Pri postupe typu opt-in by sa uvedené problémy mohli vyriešiť tak, že náhradu škody **rozdelí súd** a spotrebiteľom sa umožní pripojiť sa k hromadnej žalobe po vydaní rozsudku v pilotnej veci, pričom sa stanoví, že účinok rozhodnutia súdu sa bude vzťahovať na všetkých poškodených. Nato, aby spotrebitelia mohli mať prospech z rozhodnutia, by však každý z nich musel dodržať osobitný súdny postup.
58. V **cezhraničných prípadoch** by sa na všetky žaloby vrátane žalôb podávaných na súd verejným orgánom zaoberajúcim sa súkromnoprávnymi nárokmi (napr. ombudsman, ktorý by sa súdil za spotrebiteľov), vzťahovalo nariadenie o právomoci⁴⁰. Žaloby podávané v zastúpení by sa museli podať na súd predávajúceho alebo na súd podľa miesta plnenia zmluvy (čl. 5 ods. 1).
59. V prípadoch zasahujúcich mnohých spotrebiteľov, keď spotrebitelia pochádzajú z rôznych členských štátov, by súd musel na zmluvné podmienky uplatňovať rôzne vnútroštátne právne poriadky jednotlivých spotrebiteľov (čl. 6 nariadenia Rím I⁴¹). V prípadoch, keď spotrebitelia pochádzajú z mnohých rozdielnych členských štátov, by to spôsobovalo praktické problémy. Riešením by bolo zmeniť pravidlá tak, aby v prípade kolektívne uplatnených nárokov na nápravu bolo rozhodným právom právo predávajúceho. Ďalšou možnosťou je uplatňovať právo platné na trhu, ktorý bol najviac zasiahnutý, alebo právo členského štátu, kde sídli zastupujúci subjekt.
60. V oblasti zodpovednosti za výrobky (čl. 5 nariadenia Rím II⁴²) by v podobných situáciách pomohla dohoda o voľbe práva uzavretá po tom, ako došlo ku skutočnosti, ktorá viedla k vzniku škody (čl. 14 ods. 1 písm. a) nariadenia Rím II).

⁴⁰ Nariadenie Rady (ES) č. 44/2001 z 22. decembra 2000 o právomoci a o uznávaní a výkone rozsudkov v občianskych a obchodných veciach (Ú. v. ES L 12, 16.1.2001, s. 1).

⁴¹ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 zo 17. júna 2008 o rozhodnom práve pre zmluvné záväzky (Rím I) (Ú. v. EÚ L 177, 4.7.2008, s. 6).

⁴² Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 864/2007 z 11. júla 2007 o rozhodnom práve pre mimozmluvné záväzky (Rím II) (Ú. v. EÚ L 199, 31.7.2007, s. 40).

O1: Akú úlohu by podľa vás mala vo vzťahu ku kolektívnemu uplatňovaniu nárokov spotrebiteľov na nápravu zohrávať Európska únia?

O2: Ktorú z uvedených štyroch možností uprednostňujete? Zamietli by ste niektorú z nich?

O3: S ktorými konkrétnymi prvkami jednotlivých možností súhlasíte/nesúhlasíte?

O4: Aké ďalšie prvky by mali byť súčasťou možnosti, ktorú uprednostňujete?

O5: V prípade, že uprednostňujete kombináciu možností, ktoré možnosti by ste chceli skombinovať a aké by boli charakteristiky danej kombinácie?

O6: Domnievate sa, že v prípade možností 2, 3 a 4 je potrebný záväzný nástroj alebo by ste uprednostnili nezáväzný nástroj?

O7: Myslíte si, že tento problém by sa dal riešiť inými prostriedkami?

Touto zelenou knihou Európska komisia vyzýva všetky zainteresované strany, aby vyjadrili svoje stanoviská a poslali svoje odpovede (s označením „Response to the Green Paper on Consumer Collective Redress“) najneskôr do 1. marca 2009 na adresu:

European Commission
Directorate-General Health and Consumers
Rue de la Loi 200
1049 Brussels
Belgium

alebo elektronickou poštou na adresu: Sanco-consumer-collective-redress@ec.europa.eu

Príspevky budú zverejnené na webovej stránke Generálneho riaditeľstva Európskej komisie pre zdravie a ochranu spotrebiteľa. Je možné požiadať o zachovanie dôvernosti predložených informácií. Prispievatelia by v takom prípade mali na prvej strane svojho príspevku výslovne uviesť, že si neprajú, aby informácie, ktoré predložili, boli zverejnené. Komisia príspevky preskúma a v prvej polovici roka 2009 uverejní ich zhrnutie.

Na základe výsledku konzultácií Komisia v roku 2009 zverejní ďalší strategický dokument.

Poučenie o ochrane osobných údajov

Účel a rozsah spracovania osobných údajov:

Generálne riaditeľstvo pre zdravie a ochranu spotrebiteľa zaznamená a bude ďalej spracovávať vaše osobné údaje v rozsahu nutnom vzhľadom na ďalšiu prácu s vašim príspevkom k verejným konzultáciám o Zelenej knihe o kolektívnom uplatňovaní nárokov spotrebiteľov na nápravu.

Vaše údaje sa budú spracovávať v súlade s nariadením (ES) č. 45/2001 o ochrane jednotlivcov so zreteľom na spracovanie osobných údajov inštitúciami a orgánmi Spoločenstva a o voľnom pohybe takýchto údajov.

Zostanú zaznamenané a uchované dovtedy, kým bude s vašim príspevkom potrebné naďalej pracovať.

V záujme transparentnosti sa príspevky spolu s vašim menom a funkciou vo vašej organizácii zverejnia, a to najmä prostredníctvom webových stránok o zdraví a záležitostiach spotrebiteľa na portáli Európa:

http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm

Právo na opravu a prevádzkovateľ osobných údajov:

Ďalšie informácie o spracovaní vašich osobných údajov alebo vykonávaní vašich práv (napr. prístupu k údajom alebo opravy nepresných či neúplných údajov) môžete získať na adrese:

Sanco-consumer-collective-redress@ec.europa.eu

Máte právo kedykoľvek sa obrátiť na Európskeho dozorného úradníka pre ochranu údajov na adrese edps@edps.europa.eu.