

Колективна защита: Комисията събира мнения по уреждането на мащабните потребителски жалби

Европейската комисия публикува Зелена книга относно колективната защита на потребителите — въпросът е как да бъде улеснена защитата в случаите, когато многобройни потребители са засегнати от практиките на един търговец, които са в разрез с потребителското право. Сред нарушенията на правилата за потребителите са надвземането на суми, било то чрез некоректно фактуриране или чрез прикрити такси, подвеждащата реклама в уебсайтовете или непредоставянето на задължителна информация за финансови продукти. Когато с такива противозаконни практики се сблъскат големи групи от потребители, вредата за тях може да бъде значителна, както и да се породят нелоялна конкуренция и пазарът да бъде изкривен. В зелената книга се посочват пречките пред добрата правна защита на потребителите по отношение на достъп, резултатност и финансова достъпност и се представят различни варианти на действия за преодоляване на установените проблеми. Вариантите, предложени в зелената книга, си поставят за цел потребителите, станали жертва на противозаконни търговски практики, да могат да бъдат обезщетени за понесените загуби, без същевременно да се допуска появата на немотивирани искиове. Бележки по зелената книга могат да бъдат подавани до 1 март 2009 г.

Комисарят за потребителите Меглена Кунева заяви: „Потребителите, станали жертва на противозаконни действия като надвземане на суми, подвеждаща реклама или направо измами, имат право на обезщетение. В момента, особено когато става въпрос за малки и разпръснати искиове, това право често пъти остава само на теория, заради трудностите то да бъде упражнено на практика. В правораздаването се откриват празноти, благосъстоянието ни не е пълноценно, а системите за защита, които имаме, съдържат бели полета. Като резултат потребителите нямат към кого да се обърнат. Това положение на нещата определено е незадоволително. Длъжни сме да намерим начин основното право на потребителите — да получат защита на правата си, да стане реалност за повече хора.“

Ситуацията към момента

В резултат на разрастването на масовите потребителски пазари и на превръщането им дори в трансгранични, една и съща или подобна практика, прилагана от търговец, може да засегне изключително голям брой потребители. Въздействието на една некоректна практика може да придобие такива размери, че да изкриви пазарите.

Така например, срещу част от банките в Обединеното кралство се водят разследвания за системно начисляване на свръх такси на стотици хиляди потребители, в случаи, когато последните са ползвали овърдрафт по сметките си¹. Група потребители от Португалия заведе дело срещу телекомуникационна компания, която фактурира на 3 милиона клиенти „стартова“ такса. След колективния иск в Лисабон съдът постанови, че таксата е противозаконна и взетите суми трябва да бъдат върнати на клиентите. Присъденото обезщетение е от порядъка на 70 милиона евро.

Проблемът

Потребителите винаги могат да предявят иск в съда, за да получат индивидуална защита. Така масовите иски по принцип могат да бъдат разрешени посредством голям брой частни иски. Проучванията на Комисията обаче сочат, че понастоящем засегнатите от некоректни практики потребители, които желаят да заведат дело, се сблъскват със значителни трудности² по отношение на достъпа, резултатността и финансовата достъпност.

Като се има предвид, че там където колективната защита съществува, тя може по-принцип да осигури едно полезно допълнително средство за намаляване на причинените на потребителите вреди, зелената книга съсредоточава вниманието си върху колективната защита като инструмент, който може да спомогне за разрешаване на проблемите, с които се сблъскват потребителите, когато търсят защита при масови иски както зад граница, така и в рамките на една отделна държава. 76 % от потребителите биха били по-склонни да защитават правата си в съда, ако можеха да се присъединят към други потребители.

Предимствата от по-добрите възможности на потребителите за достъп до резултатна защита са няколко:

- така се гарантира, че потребителите, засегнати от противозаконни търговски практики, биват обезщетени за понесените загуби;
- повишава се общото ниво на спазване на законодателството на ЕС, поради възпиращия ефект върху фирмите по отношение използването на противозаконни практики, които им дават некоректно предимство пред останалите оператори.

Зелената книга поставя на дискусия няколко възможни варианта: 1) непредприемане на действия в непосредствен план; 2) сътрудничество между държавите-членки за разширяване на националните системи за колективна защита до потребителите от останалите държави-членки, които нямат механизми за колективна защита; 3) комбинация от инструменти за засилване на защитата на потребителите (в т.ч. механизми за колективно алтернативно разрешаване на спорове на потребителите, правомощия на националните правоприлагащи органи да изискват от търговците да обезщетяват потребителите и разширяване на периметъра на процедурите за иски с малък материален интерес и включване и на масовите иски в тях); 4) обвързващи или необвързващи мерки за наличието на съдебна процедура за колективна защита на потребителите във всички държави-членки.

¹ http://www.ofc.gov.uk/advice_and_resources/resource_base/market-studies/current/personal/personal-test-case

² За сравнение вж. проучването на проблемите на потребителите при получаването на правна защита при нарушения на законодателство за защита на потребителите и икономическите последици от тези проблеми (Problem Study) стр. 35, http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm

Съчетанието от различни елементи на тези варианти също се приема като възможност, която да бъде разгледана.

Контекст

- Проведените от Комисията проучвания и направените анализи сочат, че пречките пред потребителите, в т.ч. особено големи разходи, рискове на съдопроизводството, сложни и дълги процедури, стават причина всеки пети европейски потребител да не желае да завежда дело, ако искът му е под 1000 евро. Половината от потребителите заявяват, че не биха търсили защита чрез съдебно дело, ако искът им е под 200 евро. Към момента едва 13 държави-членки имат различни национални системи, които дават възможност за колективна защита на потребителите. Данните сочат, че през последните години тези национални механизми са били използвани само в единични случаи. Така например, в Германия годишно само четири на десет милиона души участват в дела за защита. Най-много потребители са били страна по едно дело в рамките на системата за колективна защита в Португалия.

Зелена книга:

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

Бележки могат да се изпращат до 1 март 2009 г. на:

<mailto:Sanco-consumer-collective-redress@ec.europa.eu>

За сравнение вж.: [MEMO/08/741](#); [MEMO/05/489](#)