

## TILMÆLI FRAMKVÆMDASTJÓRNARINNAR

2002/EES/37/16

frá 4. apríl 2001

## um meginreglur fyrir aðila sem vinna utan dómstóla að úrlausn deilumála sem varða neytendur(\*)

(tilkynnt með númeri C(2001) 1016)

(2001/310/EB)

FRAMKVÆMDASTJÓRN EVRÓPUBANDALAGANNA HEFUR,

með hliðsjón af stofnsáttmála Evrópubandalagsins, einkum 211. gr.,

*og að teknu tilliti til eftirfarandi:*

- 1) Í því skyni að tryggja öfluga neytendavernd og stuðla að tiltrú neytenda skal bandalagið tryggja að neytendur hafi einfaldan og skilvirkan aðgang að kærurétti og hvetji til og greiði fyrir lausn deilumála, sem varða neytendur, á frumstigi.
- 2) Stöðug þróun nýrra viðskiptahátta að því er varðar neytendur, svo sem rafræna viðskipta og áætlaðrar aukningar í viðskiptum yfir landamæri, útheimtir að gefa skuli sérstakan gaum að því að skapa tiltrú neytenda, einkum með því að tryggja greiðan aðgang að hagnýtum, skilvirkum og ódýrum leiðum til að leggja fram kvartanir, þar með talinn aðgangur með rafrænum hætti. Í aðgerðaáætlun um rafræna Evrópu, sem samþykkt var á fundi Evrópuráðsins í Feira 19. og 20. júní 2000, kemur það fram að til þess að rafræn viðskipti eigi að nýtast til fulls þurfi að styrkja tiltrú neytenda, í samvinnu við neytendahópa, iðnaðinn og aðildarríkin, með því að stuðla að aðgangi að óhefðbundnum kerfum í úrlausnum deilumála.
- 3) Þann 30. mars 1998 samþykkti framkvæmdastjórnin tilmæli 98/257/EB um þær meginreglur sem gilda um aðila sem annast lausn deilumála á sviði neytendamála utan dómstóla <sup>(1)</sup>. En gildissvið þessara tilmæla takmarkaðist hins vegar við málsmeðferðir sem, hvaða nafni sem þær kunna að nefnast, leiða til samkomulags í deilumáli fyrir atbeina þriðja aðila sem leggur til eða fyrirskipar úrlausn. Þau náðu ekki til málsmeðferða sem miða eingöngu að því að koma deiluáðilum saman til að hægt sé að sannfæra þá um að finna beri sameiginlega lausn.
- 4) Með ályktun ráðsins frá 25. maí 2000 um net innlendra aðila um gervallt bandalagið til að ná samkomulagi utan dómstóla í deilumálum á sviði neytendamála <sup>(2)</sup> benti ráðið á að þeir aðilar, sem vinna utan dómstóla og falla ekki undir gildissvið tilmæla 98/257/EB, gegna gagnlegu hlutverki fyrir neytendur og fór þess á leit við framkvæmdastjórnina að hún þróaði, í náinni samvinnu við aðildarríkin, sameiginlegar viðmiðanir til að meta slíka aðila sem ætti m.a. að tryggja gæði, sanngirni og skilvirkni. Einkum kom þar fram að aðildarríkin beittu slíkum viðmiðunum til þess að

(\*) Þessi EB-gerð, sem birtist í Stjtíð. EB L 109, 19.4.2001, bls. 56, var nefnd í ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 160/2001 frá 18. janúar 2002 um breytingu á XIX. viðauka (Neytendavernd) við EES-samninginn. Sjá EES-viðbæti við Stjórnartíðindi Evrópubandalaganna nr. 13, 7.3.2002, bls. 23.

<sup>(1)</sup> Tilmæli framkvæmdastjórnarinnar frá 30. mars 1998 um þær meginreglur sem gilda um aðila sem annast lausn deilumála á sviði neytendamála utan dómstóla EB L 115, 17.4.1998, bls. 31).

<sup>(2)</sup> Stjtíð. EB C 155, 6.6.2000, bls. 1.

netið, sem um getur í vinnuskjali framkvæmdastjórnarinnar um myndun evrópsks nets fyrir mál sem rekin eru utan dómstóla (EEJ-Net), tæki til slíkra aðila eða kerfa <sup>(1)</sup>.

- 5) Í 17. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2000/31/EB frá 8. júní 2000 um tiltekna lagalega þætti þjónustu, einkum rafræna viðskipta, í tengslum við upplýsingasamfélagið á innri markaðnum („tilskipun um rafræn viðskipti“) <sup>(2)</sup> er mælt fyrir um að aðildarríkin skuli tryggja að löggjöf þeirra hindri ekki notkun kerfa, sem tiltæk eru samkvæmt innlendum lögum, til að ná samkomulagi í deilumálum utan dómstóla.
- 6) Rafræn viðskipti greiða fyrir viðskiptum yfir landamæri milli fyrirtækja og neytenda. Í slíkum viðskiptum er oft um lítil verðmæti að ræða og þess vegna þarf úrlausn deilumála að vera einföld, hraðvirk og ódýr. Ný tækni getur stuðlað að þróun á rafrænum kerfum til að ná samkomulagi í deilumálum, fyrirkomulagi til að leysa deilumál milli lögsagnarumdæma á skilvirkan hátt án þess að þörf sé á að aðilar hittist augliti til auglitis, og skal því hvetja til slíks fyrirkomulags með meginreglum sem tryggja stöðuga og áreiðanlega staðla til að vekja traust hjá öllum notendum.
- 7) Í niðurstöðum sem samþykktar voru 29. maí 2000 <sup>(3)</sup> hvatti ráðið framkvæmdastjórnina til að semja grænbók um óhefðbundnar aðferðir til lausnar deilumála samkvæmt einkamála- og verslunarrétti til að gera úttekt á og endurskoða aðstæður sem fyrir eru og hefja víðtækt samráð.
- 8) Í álitu Evrópuþingsins um tillögu að reglugerð um lögsögu og viðurkenningu og fullnustu dóma í einkamálarétti og viðskiptamálum <sup>(4)</sup> kemur fram þörf á að mun oftar sé gripið til þess að finna lausn utan dómstóla á deilumálum vegna viðskipta neytenda, einkum þegar aðilarnir eiga lögheimili í mismunandi aðildarríkjum og með tilliti til þess kostnaðar og þeirra tafa sem fylgir því að leita til dómstóla. Ráðið og framkvæmdastjórnin lögðu áherslu á, í yfirlýsingu sinni um samþykkt á framangreindri reglugerð, að almennt hafa neytandi og fyrirtæki hag af því að reyna að ná sáttum í deilumálum á vinsamlegan hátt áður en leitað er til dómstóla og ítrekuðu mikilvægi þess að halda áfram að vinna að óhefðbundnum aðferðum við lausn deilumála á vettvangi Evrópu-bandalagsins.
- 9) Meginreglurnar, sem settar eru fram í þessum tilmælum, hafa ekki áhrif á meginreglurnar, sem mælt er fyrir um í tilmælum framkvæmdastjórnarinnar 98/257/EB og ber að taka tillit til í málsmeðferðum utan dómstóla sem, hvaða nafni sem þær kunna að nefnast, leiða til sátta í deilumáli fyrir atbeina þriðja aðila sem leggur aðilunum til eða fyrirskipar úrlausn oftast með formlegri ákvörðun hvort sem hún er skuldbindandi eða ekki. Gildandi meginreglur skulu í heiðri hafðar við málsmeðferðir þriðja aðila, hvaða nafni sem þær kunna að nefnast, sem stuðla að lausn deilumála á sviði neytendamála með því að koma deiluaðilum saman og aðstoða þá við að finna sameiginlega lausn, t.d. með því að koma með óformlegar tillögur um samkomulag. Meginreglurnar takmarkast við málsmeðferðir við lausn deilumála á sviði neytendamála sem er ætlað að koma í staðinn fyrir lausn deilumála fyrir dómstólum. Þess vegna er kvartanakerfi fyrir viðskiptavinum sem fyrirtæki starfrækir og leysir mál beint með neytandanum, eða ef þriðji aðili framkvæmir slíka þjónustu gegnum eða fyrir hönd fyrirtækis, útilokað þar sem það er hluti af venjubundnum viðræðum milli aðilanna áður en málið er orðið að deilumáli sem vísa ætti til þriðja aðila, sem ber ábyrgð á lausn deilumála, eða dómstóla.
- 10) Tryggja skal óhlutdrægni þessara málsmeðferða við lausn deilumála til að tryggj sé að allir aðilar séu þess fullvissir að sanngirni verði gætt. Hvort heldur það er einstaklingur eða hópur, sem ber ábyrgð á málsmeðferð við lausn deilumáls, skal gera viðeigandi ráðstafanir til að tryggja óhlutdrægni og að aðilarnir fái upplýsingar sem sýna fram á óhlutdrægni og hæfni þess aðila svo að þeir hafi nægilegar upplýsingar til að ákveða hvort þeir vilja taka þátt í málsmeðferðinni.

<sup>(1)</sup> SEC(2000) 405. Sjá vefsíðu: [http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce\\_just/acce\\_just06\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just06_en.pdf)

<sup>(2)</sup> Stjótið. EB L 178, 17.7.2000, bls. 1.

<sup>(3)</sup> SI (2000) 519.

<sup>(4)</sup> Áliti var skilað 21. september 2000 um reglugerð (EB) nr. 44/2001 (Stjótið. EB L 12, 16.1.2001, bls. 1).

- 11) Til þess að tryggja að báðir aðilar hafi aðgang að nauðsynlegum upplýsingum þarf að tryggja gagnsæi málsmeðferðarinnar. Aðilinn sem er ábyrgur fyrir málsmeðferðinni skal skrá umsamda lausn sem fallist var á og gera hana aðgengilega fyrir aðilana til að hindra að síðar komi upp óvissa eða misskilningur.
- 12) Til þess að þessar málsmeðferðir við lausn deilumála yfir landamæri verði skilvirkari þurfa þær að vera aðgengilegar og tiltækar báðum aðilum hvar sem þeir eru staðsettir. Einkum skal hvetja til notkunar á rafrænum miðlum til að auðvelda þetta.
- 13) Ef slíkar málsmeðferðir eiga að vera raunhæfur kostur, í stað þess að deilumál fari fyrir dómstóla, skal markmiðið með þeim vera að yfirstíga vandamál sem fela í sér kostnað, töf, málaflækjur og mállutning. Ráðstafanir, sem tryggja hlutfallslegan kostnað eða engan, auðveldari aðgang, skilvirkni, eftirlit með framvindu deilumálsins og að aðilunum séu veittar upplýsingar, eru nauðsynlegar til að tryggja árangur.
- 14) Skv. 6. gr. Evrópusáttmálans um verndun mannréttinda og mannfrelsis er aðgengi að dómstólum grundvallarréttindi. Þar sem lög bandalagsins tryggja frjálsa vöruflutninga og frjálsa þjónustustarfsemi innan hins sameiginlega markaðar er eðlileg afleiðing þess frelsis að atvinnurekendur og neytendur geti, ef ná þarf sáttum í málum sem tengjast atvinnustarfsemi þeirra, farið með mál fyrir dómstóla í aðildarríki á sama hátt og ríkisborgarar þess aðildarríkis. Málsmeðferð við lausn deilumála á sviði neytendamála getur ekki komið í stað málsmeðferðar fyrir dómstóli. Beiting slíkra málsmeðferða skal ekki svipta neytendur réttinum til málsóknar fyrir dómstólum enda þótt málsmeðferð utan dómstóla hafi verið notuð, nema þeir samþykki það sérstaklega, í fullri vitneskju um allar staðreyndir og aðeins eftir að málið er orðið að deilumáli.
- 15) Gæta skal sanngirni við málsmeðferðir með því að leyfa aðilunum að láta í té hvers kyns nauðsynlegar og viðhlítandi upplýsingar. Það ræðst af skipulagi málsmeðferðarinnar hvort fara skuli með upplýsingar sem aðilarnir láta í té sem trúnaðarmál nema þeir samþykki annað sérstaklega eða, ef andmælaréttur er nýttur á einhverju stigi, gera viðeigandi ráðstafanir til að tryggja að sanngirni sé við höfð. Ráðstafanir skulu fyrirhugaðar til að hvetja til og hafa eftirlit með samstarfi aðilanna í málsmeðferðinni, einkum með því að afla upplýsinga sem kunna að vera nauðsynlegar fyrir sanngjarna lausn deilumálsins.
- 16) Áður en aðilarnir samþykkja þá lausn sem lögð er til, um hvernig skuli ná samkomulagi í deilumáli skal veita þeim sanngjarnan frest til að íhuga upplýsingarnar og möguleg skilyrði eða skilmála.
- 17) Til þess að tryggja að málsmeðferðir séu sanngjarnar og sveigjanlegar og að neytendur eigi kost á upplýstu vali þarf að veita þeim skýrar og skiljanlegar upplýsingar svo að þeir geti velt fyrir sér hvort þeir eigi að samþykkja lausnina sem lögð er til, fengið ráðleggingar ef þeir óska þess eða íhugað aðra valkosti.
- 18) Í gagnagrunni framkvæmdastjórnarinnar, yfir aðila sem bera ábyrgð á að leysa deilumál á sviði neytendamála utan dómstóla, koma fram upplýsingar sem aðildarríkin láta í té varðandi notkun slíkra aðila, sem falla undir gildissvið þessara tilmæla og sem koma að lausn deilumála á sviði neytendamála, á slíkum meginreglum, í því skyni að taka þátt í evrópsku neti fyrir mál sem rekin eru utan dómstóla (EEJ-Net).
- 19) Loks virðist, við þessar aðstæður, nauðsynlegt að setja fram, á grundvelli bandalagsins, meginreglur fyrir þá aðila sem bera ábyrgð á málsmeðferð við lausn deilumála á sviði neytendamála sem meginreglurnar í tilmælum 98/257/EB taka ekki til, til að hægt sé, á þessu mikilvæga sviði, að styðja og bæta við framtak aðildarríkjanna við að koma á öflugri neytendavernd í samræmi við 153. gr. sáttmálans. Þær ganga ekki lengra en nauðsyn krefur til að tryggja snurðulausa málsmeðferð við lausn deilumála utan dómstóla. Þessar meginreglur eru þannig í samræmi við dreifræðisregluna,

#### LAGT TIL EFTIRFARANDI:

Að allir núverandi og tilvonandi aðilar sem sjá um málsmeðferðir í lausn deilumála á sviði neytendamála utan dómstóla, sem gildissvið þessara tilmæla tekur til og eins og skilgreint er í I. hluta, hafi í heiðri þær meginreglur sem settar eru fram í II. hluta:

## I. GILDISSVIÐ

1. Tilmæli þessi gilda um þriðju aðila sem bera ábyrgð á málsmeðferðum við lausn deilumála á sviði neytendamála sem fara fram utan dómstóla, hvaða nafni sem þær nefnast, og reyna að leysa deilumál með því að koma deiluaðilum saman til að hægt sé að sannfæra þá um að finna beri sameiginlega lausn.
2. Þetta gildir ekki um kvartanakerfi fyrir viðskiptavinum sem fyrirtæki sinnir þar sem mál eru leyst beint með neytandanum eða um kerfi sem sér um slíka þjónustu gegnum eða fyrir hönd fyrirtækis.

## II. MEGINREGLUR

### A. Óhlutdrægni

Óhlutdrægni skal tryggð með því að sjá til þess að þeir sem ábyrgir eru fyrir málsmeðferðinni:

- a) séu skipaðir í ákveðinn tíma og ekki skal vera hægt að víkja þeim úr starfi án gildrar ástæðu;
- b) eigi ekki á hættu hugsanlega eða raunverulega hagsmunaárekstra við viðkomandi aðila;
- c) sýni báðum aðilum fram á óhlutdrægni og hæfni sína áður en málsmeðferð hefst.

### B. Gagnsæi

1. Tryggja skal gagnsæi málsmeðferðarinnar.
2. Upplýsingar um tengiliði, framkvæmd málsmeðferðarinnar og hvort hún sé fyrir hendi skulu vera tiltækar aðilunum á einföldu máli svo að þeir geti nálgast þær og haft í huga áður en þeir leggja fram deilumál.
3. Einkum skulu upplýsingar liggja fyrir um:
  - a) hvernig málsmeðferðin fer fram, tegundir deilumála sem hún nær yfir og hömlur á framkvæmd hennar, ef einhverjar eru;
  - b) reglur um hvers kyns forkröfur sem aðilarnir gætu þurft að uppfylla, ef einhverjar eru, og aðrar málsmeðferðarreglur, nánar tiltekið reglur um framkvæmd málsmeðferðar og tungumálin sem notuð verða í henni;
  - c) kostnaðinn, ef einhver er, sem aðilarnir skulu bera;
  - d) tímaáætlunina sem gildir um málsmeðferðina, einkum með tilliti til þess um hvers konar deilumál er að ræða;
  - e) efnisákvæði laga sem kunna að gilda (lagaákvæði, besta framkvæmd innan starfsgreinar, sanngirnissjónarmið, siðareglur);
  - f) hlutverk málsmeðferðarinnar við að koma með lausn á deilumáli;
  - g) stöðu umsaminnar lausnar á deilumálinu, ef einhver er.
4. Ef aðilar hafa samið um lausn á deilumáli skal hún skráð á varanlegan miðil og skýrt greinilega frá þeim skilmálum og forsendum sem hún byggist á. Báðir aðilar skulu hafa aðgang að þeirri skrá.
5. Upplýsingar um framkvæmd málsmeðferðar skal vera aðgengileg almenningi, þar með talið:
  - a) fjöldi og gerðir kvartana sem hafa borist og hvernig þeim lyktaði;

- b) tíminn sem fer í að leysa úr kvörtunum;
- c) kerfisbundin vandamál sem tengjast kvörtunum;
- d) samræmisskrá, ef hún er þekkt, um umsamdar lausnir.

### C. Skilvirkni

1. Tryggja skal skilvirkni málsmeðferðarinnar.
2. Hún skal vera aðgengileg og tiltæk báðum aðilum, til dæmis með rafrænum hætti, án tillits til þess hvar aðilarnir eru staðsettir.
3. Málsmeðferðin skal annaðhvort vera neytendum að kostnaðarlausu eða nauðsynlegur kostnaður skal vera hlutfallslegur miðað við fjárhæðina sem deilt er um og skal honum jafnframt stillt í hóf.
4. Aðilarnir skulu hafa aðgang að málsmeðferðinni jafnvel þótt þeir séu ekki skuldbundnir til að notfæra sér lögfræðiaðstoð. Samt sem áður skal ekki vinna gegn því að aðilar geri þriðja aðili að fulltrúa sínum eða njóti aðstoðar hans á einhverjum eða öllum stigum málsmeðferðarinnar.
5. Þegar deilumál hefur verið lagt fram skal fjalla um það á eins skömmum tíma og auðið er í samræmi við eðli þess. Sá aðili sem ber ábyrgð á málsmeðferðinni skal skoða framvindu hennar reglulega til að ganga úr skugga um að verið sé að fjalla um deilumál aðilanna skjótt og á tilhlýðilegan hátt.
6. Sá aðili sem ber ábyrgð á málsmeðferðinni skal skoða breytni aðilanna vandlega til að ganga úr skugga um að þeir leitist við að finna viðeigandi, sanngjarna og tímanlega lausn á deilumálinu. Ef breytni eins aðila er ófullnægjandi skulu báðir aðilar fá vitneskju um það svo að þeir geti íhugað hvort halda skuli áfram málsmeðferðinni við lausn deilumálsins.

### D. Sanngirni

1. Tryggja skal sanngirni málsmeðferðarinnar. Einkum:
  - a) skal upplýsa aðilana um rétt sinn til að neita að taka þátt í eða draga sig til baka frá málsmeðferð hvenær sem er og hafa aðgang að lagakerfinu eða einhverju öðru kvartanakerfi utan dómstóla á öllum stigum ef þeir eru óánægðir með framkvæmd eða framvindu málsmeðferðarinnar;
  - b) skal báðum aðilum vera frjálst og auðvelt að leggja fram til málsmeðferðarinnar rök, upplýsingar eða sönnunargögn sem tengjast máli þeirra, á trúnaðargrundvelli, nema aðilarnir hafa gert með sér samkomulag um að senda slíkar upplýsingar áfram til mótaðilans. Ef þriðji aðili leggur fram mögulega lausn í deilumálinu, á einhverju stigi, skal hvor aðili um sig fá tækifæri til að útskýra mál sitt og gera athugasemdir við rök, upplýsingar eða sönnunargögn mótaðilans;
  - c) skal hvetja báða aðilana til að sýna fullan samstarfsvilja í málsmeðferðinni, einkum með því að láta í té upplýsingar sem eru nauðsynlegar til að sanngjörn lausn fáist í deilumálinu;
  - d) skulu aðilarnir sem samþykkja lausn sem lögð er fram í deilumálinu fá sanngjarnan frest til að íhuga þá lausn.
2. Áður en neytandinn samþykkir lausn sem lögð hefur verið fram skal veita honum upplýsingar um eftirtalin atriði á skýru og auðskiljanlegu máli:
  - a) hann ræður hvort hann samþykkir lausnina sem lögð er fram;
  - b) lausnin sem lögð er fram kann að vera óhagstæðari en niðurstaða sem fengin er með lagaúrskurði;
  - c) hann á rétt á að leita ráða hjá óháðum aðilum áður en hann samþykkir eða hafnar lausninni sem lögð er fram;
  - d) málsmeðferðin útilokar ekki þann valkost að vísa deilumálinu til annars kerfis sem fæst við lausn deilumála utan dómstóla, einkum innan gildissviðs tilmæla 98/257/EB, eða að lögð sé fram lagaleg kvörtun í eigið dómkerfi;
  - e) stöðu umsaminnar lausnar.

## ÞESSUM TILMÆLUM

er beint til aðildarríkja, að svo miklu leyti sem þau snerta þau, með tilliti til þeirra málsmeðferða sem eru til þess gerðar að auðvelda að lausn fái á deilumálum á sviði neytendamála utan dómstóla og með tilliti til einstaklinga eða lögaðila sem bera ábyrgð á að stofna til eða reka slíkar málsmeðferðir.

Gjört í Brussel 4. apríl 2001.

*Fyrir hönd framkvæmdastjórnarinnar,*

David BYRNE

*framkvæmdastjóri.*

---