



# Nowy  ad dla konsumentów

## Jak będzie działać nowy mechanizm zbiorowego dochodzenia roszczeń?

Ulotka informacyjna | kwiecie n 2018 r.

V era Jourov a

Komisarz do spraw sprawiedliwości,  
konsumentów i r wnouprawienia płci



Dyrekcja Generalna  
ds. Sprawiedliwości i  
Konsumentów



**Nowy  ad dla konsumentów** zapewni wszystkim konsumentom w Europie nowe i skuteczniejsze sposoby dochodzenia roszczeń w przypadku naruszenia ich praw. Kiedy następnym razem dojdzie do skandalu w rodzaju „Dieselgate”<sup>1</sup>, państwa członkowskie UE będą miały lepsze narzędzia reagowania na taką sytuacj .



### Obecnie: ograniczone możliwosci dochodzenia roszczeń

Obecnie indywidualni konsumenci niechętnie podejmuj  działania w razie naruszenia ich praw, ponieważ procedury dochodzenia roszczeń mogą być kosztowne i długie, przez co nie zawsze warto jest podejmowa  wysiłek, zw lasczka jeżeli szkoda jest niewielka.

Obecnie na podstawie dyrektywy w sprawie nakazów zaprzestania szkodliwych praktyk sąd lub organ administracji może nakaza  zaprzestanie praktyki naruszającej przepisy prawa ochrony konsumentów. Takie nakazy nie umożliwiają jednak poszkodowanym konsumentom uzyskania jednoczesnie rekompensaty lub odszkodowania. Organy publiczne nie zawsze mają możliwośc podjęcia skutecznych dzia a  w celu zwalczania szkodliwych praktyk handlowych. W związku z tym nie można skutecznie eliminowa  niektórych przypadków naruszenia praw konsumentów, które mogą mie c wpływ na tysiacę lub miliony takich osób.



### Wzmocnienie pozycji konsumentów w wymiarze indywidualnym i zbiorowym poprzez nowy  ad

Nowy  ad dla konsumentów to zmieni. Konsumenci będą mogli dochodzi  swoich praw nie tylko indywidualnie, ale również w drodze zbiorowego dochodzenia roszczeń, jednoczesnie ubiegając się o rekompensatę, na przykład należne odszkodowanie.

Powództwa przedstawicielskie mogą wytoczy  wykwalifikowane podmioty, takie jak organizacje konsumenckie lub niezależne podmioty publiczne, w imieniu wszystkich konsumentów objętych daną spraw . Takie działanie jest możliwe w niektórych państwach członkowskich – obecnie ta silna ochrona zostanie rozszerzona na wszystkich konsumentów w całej UE.

<sup>1</sup> Proponowana dyrektywa nie będzie miała zastosowania z mocą wsteczną do naruszeń, które zaistniały przed dniem rozpoczęcia jej stosowania, np. do trwającego obecnie skandalu „Dieselgate”.

- **Więcej objętych sektorów:**

Dzięki nowemu ładowi dla konsumentów dostęp do mechanizmów zbiorowego dochodzenia roszczeń będzie możliwy we wszystkich obszarach ważnych dla konsumentów, takich jak usługi finansowe, transport, energetyka, telekomunikacja, zdrowie i środowisko.

- **Większa skuteczność działań transgranicznych:**

Działania transgraniczne będą mogły stać się bardziej skuteczne, ponieważ podmioty reprezentujące konsumentów z różnych państw członkowskich będą mogły połączyć siły w ramach jednego powództwa przedstawicielskiego.

- **Jaśniejsze i prostsze przepisy w całej UE:**

Właściwe podmioty będą mogły łatwiej i szybciej wytaczać powództwa o wydanie nakazu zaprzestania szkodliwych praktyk oraz o uzyskanie rekompensaty.

- **Różne możliwości dochodzenia roszczeń:**

- ▶ Rekompensata uzyskana dzięki dochodzeniu roszczeń będzie mogła przyjąć różne formy, takie jak uzyskanie odszkodowania, naprawa, wymiana, obniżenie ceny, zwrot lub rozwiązanie umowy.
- ▶ Właściwe podmioty będą mogły negocjować z danym przedsiębiorstwem porozumienie w celu rekompensaty dla konsumentów. Takie porozumienie jest zatwierdzane przez sąd lub organ administracji.

- **Wzmocniona pozycja konsumentów:**

- ▶ Przedsiębiorca, co do którego stwierdzi się, że narusza on prawa konsumentów, będzie musiał właściwie poinformować poszkodowanych konsumentów o prawomocnym orzeczeniu sądu i o niezbędnych krokach, jakie należy podjąć w celu uzyskania rekompensaty.
- ▶ W niektórych przypadkach w celu uzyskania rekompensaty we własnej sprawie konsumenci będą mogli również oprzeć się na prawomocnym orzeczeniu, w którym sąd orzekł, że praktyka danego przedsiębiorstwa jest niezgodna z prawem. Konsument będzie mógł skorzystać z tej możliwości w bezpośrednich działaniach z przedsiębiorcą lub w ramach wniesionego później pozwu, również w innych państwach członkowskich.



## Zabezpieczenia przed nadużywaniem drogi sądowej

Dzięki wielu zabezpieczeniom przed nadużywaniem drogi sądowej powództwa przedstawicielskie w UE *będą się różnić* od amerykańskich powództw zbiorowych. Przykładowo, w ramach unijnych powództw przedstawicielskich:

- pozwę będą mogły wnieść nie prywatne kancelarie prawne, ale **wyłącznie wykwalifikowane podmioty**, takie jak organizacje konsumenckie lub niezależne podmioty publiczne wyznaczone przez państwa członkowskie UE w zgodzie z restrykcyjnymi kryteriami;
- wykwalifikowane podmioty reprezentujące konsumentów będą miały **ściśle zobowiązania w zakresie przejrzystości źródeł ich finansowania, a w szczególności środków** wykorzystywanych w celu wytoczenia danego powództwa przedstawicielskiego. Sądy lub organy krajowe będą mogły ocenić, czy wykwalifikowany podmiot jest wystarczająco silny, aby ponieść koszty przegranej sprawy, lub czy może wystąpić konflikt interesów. Przykładowo, przedsiębiorstwo nie powinno móc skorzystać z usług wykwalifikowanego podmiotu, aby wnieść pozew przeciwko swojemu konkurentowi.

## W praktyce:

Naruszenie prawa Unii wpływające na **zbiorowe interesy konsumentów**

Na przykład w obszarze praw pasażerów, ochrony danych, usług finansowych lub twierdzeń dotyczących ekologiczności



Wykwalifikowany podmiot wytacza **powództwo przedstawicielskie** w imieniu konsumentów



Sąd/organ wydaje **nakaz zaprzestania szkodliwych praktyk**, w którym nakazuje zaprzestanie naruszenia prawa, zakazuje takiego naruszenia lub je stwierdza



Sąd/organ zarządza **rekompensatę** lub **zatwierdza porozumienie** w sprawie rekompensaty, która zostało zawarte między wykwalifikowanym podmiotem a przedsiębiorstwem



Przedsiębiorstwo informuje konsumentów o naruszeniu prawa i sposobie otrzymania rekompensaty

## Powództwa przedstawicielskie mogą również pomóc konsumentom w ich własnych późniejszych pozwach:

Wyjątkowo, jeżeli dana sprawa nie umożliwia dochodzenia roszczeń, ponieważ jest np. zbyt skomplikowana, aby ocenić szkodę dla konsumentów, wykwalifikowany podmiot może wytoczyć **powództwo przedstawicielskie w celu uzyskania nakazu zaprzestania szkodliwych praktyk**, stwierdzającego naruszenie prawa.

Sąd wydaje wyrok **deklaratoryjny** stwierdzający, że przedsiębiorca złamał prawo i że jest odpowiedzialny wobec konsumentów



Konsument, którego dotyczy to naruszenie, opiera się na tym wyroku, aby uzyskać rekompensatę we własnej sprawie bezpośrednio od przedsiębiorstwa lub w toku własnego pozwu

### Przykład funkcjonowania mechanizmu dochodzenia roszczeń przez konsumentów:

W ramach tzw. skandalu „Dieselgate” producent samochodów wprowadził w błąd tysiące konsumentów, sprzedając samochody niespełniające norm emisji wymaganych w prawie Unii. Spowodowało to szkodę dla konsumentów, którzy – opierając się na błędnych informacjach na temat efektywności środowiskowej i zużycia paliwa – kupili samochody, których wartość odsprzedaży spadła po wybuchu skandalu.

**Obecnie** organizacja konsumencka może wnieść pozew w imieniu konsumentów wyłącznie w celu uzyskania nakazu zaprzestania szkodliwych praktyk naruszających prawa konsumentów. Aby uzyskać rekompensatę, konsumenci mogą jedynie wytoczyć kosztowne i trudne powództwa.

Gdyby w momencie wybuchu skandalu „Dieselgate” we wszystkich państwach członkowskich istniały **zasady zaproponowane w ramach nowego ładu dla konsumentów**, organizacje konsumenckie lub niezależne podmioty publiczne mogłyby wytoczyć powództwa przedstawicielskie przeciwko producentowi, który twierdzi, że przestrzega przepisów dotyczących homologacji typu lub ochrony środowiska, ale w rzeczywistości tego nie robi i tym samym wprowadza konsumentów w błąd, oraz ubiegać się o odszkodowanie dla poszkodowanych konsumentów.

Sąd lub organ administracji przeprowadziłby ocenę roszczeń zgodnie z prawem krajowym, w szczególności analizując, czy konsumenci mają prawo do rekompensaty za poniesione straty oraz jaki rodzaj rekompensaty jest dostępny dla konsumentów (np. odszkodowanie, naprawa itd.). Producent samochodów i podmiot, który wniósł pozew, mogłyby również osiągnąć porozumienie w przedmiocie rekompensaty, które musiałyby być zatwierdzone przez sąd lub organ administracji.

Po wydaniu nakazu wypłaty rekompensaty lub zatwierdzeniu porozumienia przedsiębiorstwo musiałyby poinformować wszystkich poszkodowanych konsumentów i wyjaśnić, jakie kroki muszą oni podjąć w celu uzyskania rekompensaty.

Nawet jeżeli konsumenci z innych państw członkowskich nie uczestniczyliby w pozwie, mogą przedłożyć prawomocny wyrok w danej sprawie przed swoim sądem krajowym lub krajowym organem administracji, wskazując naruszenie prawa, i ubiegać się o rekompensatę we własnej sprawie.

### Przykład 2

Przedsiębiorca telekomunikacyjny nie wskazał jasno konsumentom, że dokonał zmian w miesięcznych stawkach opłat. W związku z tym konsumenci uiszczali nienależne opłaty w ramach miesięcznych rachunków przez półtora roku. Straty poniesione przez poszkodowanych konsumentów wynosiły 50–500 EUR na osobę, a łączna kwota zysków nielegalnie uzyskanych przez przedsiębiorcę w wyniku tej praktyki wyniosła 30 mln EUR.

W ramach **nowego ładu dla konsumentów** wykwalifikowany podmiot może wytoczyć powództwo przedstawicielskie, aby doprowadzić do zatrzymania nielegalnej praktyki i ubiegać się o rekompensatę dla poszkodowanych konsumentów, nawet jeżeli konsumenci nie zdają sobie sprawy, że ich prawa zostały naruszone. Wypłatę należnego odszkodowania na rzecz konsumentów może zarządzić sąd lub organ administracji lub ustalić polubownie wykwalifikowany podmiot i przedsiębiorstwo.