

INFORME FINAL SOBRE L'ÚS DELS SISTEMES ADR A LA UE

La Comissió Europea ha publicat l'Informe final sobre l'ús dels ADR (Alternative Dispute Resolution) a la UE, en forma d'un ampli estudi sobre 750 sistemes existents en la UE de tractament de conflictes consumidors/professionals, tot i que sols aproximadament un 60% han estat notificats a la Comissió. Els sistemes varien, entre públics, privats, basats en la cooperació entre el sector públic i l'industrial o entre aquest i les associacions de consumidors.

En la majoria de sistemes, la participació de la indústria és voluntària però hi ha un nombre significat de sistemes obligatoris. Segons el resultat del procés, hi ha sistemes d'ADR la decisió dels quals no és vinculant i d'altres en que és vinculant per una o ambdues parts en conflicte.

També hi ha sistemes únicament de mediació per arribar a un acord de consens, però a la pràctica molts sistemes ofereixen la combinació de resultats; especialment quan les decisions del procediment són vinculants per a les parts sovint els sistemes preveuen un intent preliminar d'arribar a un acord. La major part dels procediments són gratuïts per als consumidors o d'import inferior a 50€ i es resolen dins un període de 90 dies. El nombre de casos sotmesos a ADR en la UE s'ha incrementat en la UE, passant de 410.000 expedients en 2006 a 530.000 en 2008. Pel que fa als àmbits exclosos dels sistemes ADR, aquests són bàsicament de tipus geogràfic i sectorial; els conflictes sobre serveis financers, viatges combinats, turisme i telecomunicacions, han estat els sectors més tractats.

Per altra banda, hi ha pocs ADR que subministrin procediments de representació col·lectiva. És més freqüent que duguin a terme investigacions col·lectives. Les principals preocupacions sobre el funcionament dels ADR per a casos col·lectius inclouen factors com ara la complexitat del procediment i les despeses relacionades i la naturalesa no vinculant de la decisió.

En els conflictes transfronterers, els sistemes ADR intervenen més en afers del sector viatges, romanent en un baix percentatge en la resta. Si parlem d'obstacles en l'ús dels ADR, des del punt de vista dels consumidors el principal inconvenient és la manca de consciència sobre els requisits previs per accedir-hi; la fragmentació de serveis ADR en grans països com Alemanya o Anglaterra pot implicar problemes en la conscienciació dels consumidors. Altres obstacles són l'incompliment empresarial de les decisions no vinculants i el rebuig d'aquell sector a utilitzar el procediment, així com l'absència de sistemes ADR en àries o sectors industrials on són necessaris i també el problema de l'idioma. Des del punt de vista de l'empresa, el principal obstacle sembla ser l'absència de procediments ADR en determinats sectors. Les associacions empresarials també observen que de vegades les reticències de les empreses als sistemes ADR responen a que sols els consumidors poden presentar-hi reclamacions.

Malgrat el general acompliment dels ADR de les recomanacions de la Comissió Europea al respecte, encara hi ha problemes en alguns àmbits com ara la transparència dels procediments i la manca de web pròpia d'un gran nombre d'ADR, a banda que en molts casos els consumidors no tenen un fàcil accés a la informació sobre l'ús, nombre, tipologia de casos i antecedents del sistema ADR, no essent tampoc sempre possible l'accés electrònic al procediment.



A nivell comparat, molts dels sistemes estudiats apliquen millors pràctiques procedimentals que poden ser compartides per altres sistemes. En aquest cas les millors pràctiques poden complementar i beneficiar el llistat de principis establerts en les dos Recomanacions de la Comissió Europea. Es podrien recollir com una àmplia guia o be més formalment com normes Industrials a desenvolupar per un organisme competent i implementades en directrius nacionals o normatives.

Per veure l'estudi complet (en anglès)

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

