

Traducerea acestei pagini a fost generată prin traducere automată [Link]. Traducerile automate pot conține erori care pot reduce claritatea și exactitatea; Ombudsmanul nu își asumă răspunderea pentru eventuale discrepanțe. Pentru cele mai fiabile informații și securitate juridică, vă rugăm să consultați versiunea sursă din engleză, linkul de mai sus. Pentru mai multe informații, vă rugăm să consultați [politica noastră lingvistică și de traducere](#) [Link].

Decizia Ombudsmanului European de închidere a anchetei privind plângerea 1561/2014/MHZ împotriva Autorității Bancare Europene (ABE)

Decizie

Caz 1561/2014/MHZ - **Deschis la** 13/10/2014 - **Decizie din** 06/07/2015 - **Instituția vizată**
Autoritatea bancară europeană (Nu s-a constatat administrare defectuoasă) |

Cazul s-a referit la o întârziere din partea Autorității Bancare Europene (ABE) în ceea ce privește soluționarea cererii reclamantului ca ABE să investigheze o presupusă încălcare a legislației UE de către Autoritatea de Supraveghere Financiară din Estonia. Ombudsmanul a examinat chestiunea și a constatat că ABE a fost în măsură să își justifice întârzierea, în cea mai mare parte. Din acest motiv și pentru că ABE și-a cerut scuze pentru întârziere și s-a angajat să își îmbunătățească procedura, Ombudsmanul nu a constatat administrarea defectuoasă. Întrucât, în cursul anchetei, ABE a stabilit termene interne pentru tratarea cererilor similare, Ombudsmanul a încurajat-o să formalizeze aceste termene prin modificarea regulamentului său de procedură. Astfel, ea a închis cauza cu o altă observație.

Cu privire la istoricul plângerii

1. Plângerea privește o bancă estoniană (denumită în continuare „Banca Estoniei”).
2. La 21 mai 2013, un cabinet de avocatură care îl reprezintă pe reclamant (printre alți solicitanți) a prezentat Autorității Bancare Europene (denumită în continuare „ABE”) o cerere (denumită în continuare „cererea”) de a investiga, în temeiul articolului 17 din Regulamentul (UE) 1093/2010 [1], Autoritatea de Supraveghere Financiară din Estonia (denumită în continuare „Autoritatea estonă”) cu privire la o presupusă încălcare a Directivei 2007/44/CE a UE [2].
3. Solicitanții au susținut că autoritatea estoniană nu a evaluat în mod corespunzător caracterul



adecvat al achiziționării majorității acțiunilor băncii estoniene de către Banca X și societatea-mamă Y și nu a supravegheat în mod adecvat achiziția respectivă. Acest lucru a condus la controlul direct al capitalului social de către primul și la controlul indirect al celui de al doilea. În acest sens, solicitanții au considerat că depozitele și capitalul clienților băncii estoniene nu sunt sigure, iar informațiile care fac obiectul secretului bancar nu sunt sigure.

4. La 23 mai 2013, ABE a confirmat primirea cererii și s-a angajat să examineze chestiunea și să informeze solicitanții cu privire la etapele următoare în timp util. În perioada iunie-decembrie 2013, a avut loc un schimb de corespondență între ABE și solicitanți. ABE a confirmat în mod consecvent primirea corespondenței și a dovezilor suplimentare. De fiecare dată, ABE a informat solicitanții că vor fi informați în scurt timp cu privire la procesul de investigare și la etapele următoare (dar nu au fost furnizate motive pentru întârziere).

5. La 15 ianuarie 2014, ABE a informat cabinetul de avocatură că cererea a fost considerată admisibilă în conformitate cu normele interne de prelucrare ale ABE de la acea dată privind investigarea încălcării dreptului Uniunii [3] .

6. Opt luni mai târziu, ABE nu a decis încă dacă intenționează să investigheze autoritatea estoniană. Reclamantul s-a adresat Ombudsmanului European.

Ancheta

7. Ombudsmanul a deschis o anchetă cu privire la plângere și a identificat următoarele acuzații și revendicări:

1) ABE nu a tratat cererea în mod corespunzător;

(2) ABE ar trebui să ia măsuri ca răspuns la cerere și să informeze fără întârziere reclamantul cu privire la această măsură.

8. La deschiderea anchetei, Ombudsmanul a solicitat ABE să o informeze cu privire la termenele impuse intern pentru fiecare etapă a procedurii atunci când tratează cereri similare în temeiul articolului 17 din Regulamentul 1093/2010.

9. În cursul anchetei, Ombudsmanul a primit avizul ABE cu privire la plângere și, ulterior, observațiile reclamantului ca răspuns la avizul ABE. În desfășurarea anchetei, Ombudsmanul a luat în considerare argumentele și avizele prezentate de părți.

Presupusa nerespectare a cererii și a cererii aferente

Argumente prezentate Ombudsmanului



10. Reclamantul a susținut că ABE nu a acționat într-un termen rezonabil și nu și-a motivat întârzierea. Cererea a fost depusă în mai 2013 și ABE a decis cu privire la admisibilitatea acesteia abia în ianuarie 2014. În plus, până la data plângerii adresate Ombudsmanului (8 septembrie 2014), ABE nu a informat reclamantul cu privire la decizia sa cu privire la intenția sa de a deschide o investigație în urma cererii sau de a închide cererea fără a deschide o investigație.

11. Reclamantul a subliniat că Regulamentul de procedură al ABE din 2012, care era aplicabil la momentul depunerii cererii, face distincția între trei etape ale procesului de tratare a unei cereri: (i) decizia privind admisibilitatea; (II) decizia de a deschide sau nu o anchetă și (iii) ancheta.

12. Prezentul regulament de procedură nu prevede un termen în care ABE ar trebui să ia o decizie în fazele (i) și (ii). În consecință, se aplică normele generale privind termenul rezonabil. Reclamantul a susținut că perioadele de opt luni pentru examinarea admisibilității cererii și de peste opt luni pentru a decide dacă să deschidă o anchetă nu pot fi considerate ca reprezentând „termen rezonabil”. Cu atât mai mult cu cât se ia în considerare faptul că ambele decizii sunt „*de natură tehnică*”.

13. În răspunsul său, ABE a transmis informații detaliate cu privire la modul în care a tratat cererea în ordine cronologică, după cum urmează:

- Cererea depusă la 21 mai 2013 a fost completată cu mai multe scrisori suplimentare din data de 3 iunie 2013 (cu documentele anexate); 12 august 2013; 9 octombrie 2013 și 27 noiembrie 2013 (cu documentele anexate).
- ABE a contactat autoritatea estonă la 3 februarie 2014 și a solicitat opiniile acesteia cu privire la presupusa încălcare a Directivei 2007/44. În răspunsul său din 24 februarie 2014, autoritatea estoniană a declarat că problema a fost abordată pe larg în anii precedenți.
- Între timp, la 17 februarie 2014, reclamantul a informat ABE că evaluarea sa preliminară a fost divulgată presei. La 4 aprilie 2014, reclamantul a informat ABE cu privire la o decizie judiciară națională referitoare la cerere. Ca răspuns, reclamantul a fost informat că a fost efectuată o „anchetă preliminară” cu autoritatea estoniană și că această anchetă era în curs.
- La 11 aprilie 2014, ABE a solicitat informații suplimentare și dovezi justificative din partea autorității estoniene.
- La 29 aprilie 2014, reclamantul a prezentat informații suplimentare privind evoluțiile relevante din Estonia. Ulterior, ABE a informat reclamantul că, din cauza complexității problemei, a numeroaselor documente din dosar, a resurselor sale limitate și a traducerilor necesare, are nevoie de mai mult timp pentru a evalua cererea și pentru a decide dacă să deschidă o anchetă împotriva autorității estoniene în temeiul articolului 17 din Regulamentul 1093/2010.
- La 3 iunie 2014, autoritatea estonă a transmis un răspuns suplimentar (la care au fost anexate numeroase documente), care a fost ulterior evaluat și analizat de ABE.
- La data răspunsului adresat Ombudsmanului (19 decembrie 2014), ABE și-a finalizat evaluarea. Acesta a emis o decizie prin care își exprima intenția de a închide cererea și de a nu deschide o anchetă în temeiul articolului 17 din Regulamentul 1093/2010. În aceeași zi, aceasta a trimis o scrisoare reclamantului în acest sens.



14. ABE a observat că a corespondat în mod regulat cu reclamantul. Cu toate acestea, acesta a subliniat că a primit „o cantitate foarte substanțială de informații factuale complexe pe care a trebuit să le ia în considerare pentru a determina modul în care să procedeze”. În plus, „în timpul verii”, ABE a trebuit să realoce resurse unei investigații complexe și urgente cu privire la incapacitatea autorităților naționale Z de a pune la dispoziția deponenților depozite protejate. Având în vedere consecințele pentru deponenții din băncile Z în cauză, ABE a acordat prioritate acestei investigații, ceea ce a condus la întârzieri neplanificate în tratarea cererilor pendinte.

15. Ca răspuns la cererea specifică de informații a Ombudsmanului (punctul 8 de mai sus), ABE a remarcat că unitatea sa juridică „a instituit recent” [4] un proces de urmărire a plângerilor/cererilor utilizând un anumit „instrument de gestionare a proiectelor”. ABE a explicat că „stabilește termene inițiale pentru fiecare plângere pe baza recunoașterii imediate a plângerilor, efectuând o primă examinare a plângerii în termen de două săptămâni și, cu excepția cazului în care analiza respectivă conduce la închiderea cererii în etapa respectivă, o analiză mai completă [...] în termen de încă trei luni și jumătate și informând solicitantul cu privire la analiza ABE în termen de o lună suplimentară.” Aceste termene sunt ajustate în funcție de natura cererilor depuse, în special de complexitatea acestora, de măsura în care trebuie să se efectueze anchete către autoritățile competente, de promptitudinea răspunsurilor acestora și de necesitatea de a acorda prioritate cererilor față de celelalte activități desfășurate de unitatea juridică. În cele din urmă, scopul este de a furniza solicitantului o evaluare în termen de un an de la primirea cererii, menținându-l în același timp la zi în mod corespunzător.

16. ABE a anexat la răspunsul său o copie a scrisorii sale către reclamant din 19 decembrie 2014. În scrisoarea respectivă, acesta a informat reclamantul că „este dispus să închidă [cererea] și să nu deschidă o anchetă în temeiul articolului 17 din Regulamentul (UE) 1093/2010” și a prezentat motivele detaliate ale deciziei sale. ABE a concluzionat că cererea ar trebui să fie închisă deoarece reclamantul nu a furnizat nicio dovadă substanțială care să o facă să creadă că „încălcarea, dacă și acolo unde este dovedită, ar submina fundamentele statului de drept, în absența oricărui caracter sistemic sau a oricărui aspect care implică o încălcare a drepturilor omului sau a altor libertăți fundamentale”. În continuare, Comisia a precizat că nu există nicio dovadă că autoritatea estonă nu și-a îndeplinit responsabilitățile de supraveghere. ABE a constatat că, după descoperirea situației financiare a X, autoritatea estoniană a acționat într-un mod care pare să fi avut ca scop asigurarea solidității băncii estoniene. Pe de altă parte, aspectele în cauză au generat un litigiu important în fața instanțelor administrative și civile estoniene care au implicat autoritatea estoniană.

Reclamantul a fost invitat să prezinte „orice informații noi relevante” care ar putea justifica examinarea ulterioară a cazului în termen de patru săptămâni. În caz contrar, ABE ar închide cererea reclamantului într-un mod clar.

ABE și-a cerut scuze reclamantului pentru perioada de timp necesară pentru analizarea cererii. Aceasta a explicat că acest lucru s-a datorat „o combinație a volumului de muncă foarte substanțial care limitează resursele pe care le putem atribui pentru a lua în considerare astfel de cereri” și necesitatea care a apărut în timpul verii de a acorda prioritate altor cereri privind lipsa accesului deponenților la depozitele lor în două bănci Z. Acesta a declarat că „va depune



eforturi pentru a se asigura că sunt furnizate actualizări mai regulate cu privire la progresele înregistrate în examinarea unor astfel de cereri în viitor ”.

17. În observațiile sale cu privire la răspunsul ABE din 27 februarie 2015, reclamantul a considerat că ABE ar fi trebuit să decidă să investigheze presupusele încălcări ale dreptului UE de către autoritatea estoniană și să nu închidă cererea. Într-adevăr, la 19 februarie 2015, o instanță de prim grad de jurisdicție estonă a confirmat încălcări grave atât ale legislației estoniene, cât și ale dreptului UE de către X. Această hotărâre ridică îndoieli cu privire la corectitudinea observațiilor Autorității estoniene în fața ABE și a confirmat că X nu este un acționar de control adecvat al băncii estoniene. La 16 ianuarie 2015, reclamantul și alți solicitanți au răspuns la scrisoarea ABE și, la 27 februarie, au transmis ABE o copie a hotărârii judecătorești estoniene. Reclamantul a susținut că, în orice caz, plângerea sa adresată Ombudsmanului nu a urmărit să obțină o decizie din partea Ombudsmanului cu privire la temeinicia cererii, ci dacă ABE a tratat cererea într-un termen rezonabil.

18. Reclamantul a fost de acord că obiectul cererii este complex și că ABE trebuie să colecteze probe. Cu toate acestea, în opinia sa, ABE nu a tratat chestiunea în modul cel mai eficient posibil. Atunci când decide dacă să inițieze o investigație (a doua etapă a procedurii), ABE pare să fi început să se concentreze asupra aspectelor care ar fi trebuit analizate în cursul celei de-a treia etape (investigația). A doua etapă nu ar fi trebuit să implice o investigație detaliată a faptelor pe care s-a bazat cererea, în timp ce scrisoarea ABE din 19 decembrie 2014 sugerează că a avut loc o astfel de investigație detaliată. În schimb, potrivit reclamantului, ABE ar fi trebuit doar să stabilească dacă cererea îndeplinește criteriile prevăzute în anexa 2 la Regulamentul de procedură.

Evaluarea Ombudsmanului

19. Astfel cum a subliniat pe bună dreptate reclamantul, fostul și actualul Regulament de procedură al ABE pentru investigarea încălcării dreptului Uniunii nu prevăd termene pentru ca ABE să ia (i) decizii privind admisibilitatea cererilor și (ii) decizii cu privire la oportunitatea deschiderii unei investigații. Cu toate acestea, principiile încrederii legitime și securității juridice impun ABE să acționeze într-un termen rezonabil atunci când tratează cererile. Această cerință corespunde unui drept procedural fundamental consacrat la articolul 41 din Carta drepturilor fundamentale a UE, care prevede ca „*afacerile [ale fiecărei persoane] să fie tratate într-un termen rezonabil*”.

20. Astfel cum au susținut instanțele UE în mai multe rânduri, evaluarea caracterului rezonabil al termenului în cauză ar trebui să aibă loc în lumina circumstanțelor specifice cauzei, cum ar fi complexitatea cauzei, comportamentul părților sau alte aspecte procedurale [5] .

21. În ceea ce privește decizia sa privind admisibilitatea cererii, Ombudsmanul consideră că ABE nu a fost în măsură să justifice motivul pentru care a luat opt luni pentru a ajunge la o decizie. În primul rând, astfel cum a susținut în mod întemeiat reclamantul, criteriile de admisibilitate stabilite la articolul 2.5 și în anexa 1 la Regulamentul de procedură al ABE din



2012, care se aplică în speță, sunt de natură tehnică și nu par să necesite mai multe luni pentru a fi tratate [6] . În plus, deși informațiile suplimentare pe care reclamantul le-a transmis ABE la 3 iunie, 6 octombrie și 27 noiembrie 2013 ar fi putut fi într-adevăr relevante pentru evaluarea necesității deschiderii investigației, acestea au fost, cu siguranță, irelevante pentru decizia privind admisibilitatea, având în vedere criteriile enumerate în anexa 1. Ombudsmanul constată, de asemenea, că toate documentele pe care reclamantul le-a anexat la corespondența sa au fost traduse în limba engleză.

22. Pe de altă parte, Ombudsmanul consideră justificat timpul necesar ABE pentru a decide cu privire la următoarea etapă procedurală, și anume stabilirea preliminară a faptului că cererea ar trebui să fie închisă fără a deschide o investigație.

23. Ombudsmanul subliniază că atât Regulamentul de procedură din 2012, cât și Regulamentul de procedură din 2014 indică faptul că această etapă este comparabilă cu o anchetă, deși cu caracter preliminar. Într-adevăr, articolul 3 din Regulamentul de procedură din 2012, care prevede posibilitatea de a contacta autoritatea competentă în cauză, este intitulat „Inițierea anchetei”. Articolul 4 din Regulamentul de procedură din 2014 este și mai explicit. Acesta prevede posibilitatea de a contacta autoritatea competentă în cauză, solicitantul sau orice persoană fizică sau juridică pentru informații în etapa de stabilire a necesității deschiderii anchetei. Acesta este intitulat „ **Anchetă preliminară** ” [7] . În plus, anexa 2 face distincție între factorii de anchetă pozitivi și negativi care trebuie determinați înainte de a lua o decizie cu privire la închiderea cererii sau la lansarea unei anchete. Natura acestor factori (în special factorii pozitivi de investigare) necesită o evaluare aprofundată a faptelor, a legii și a informațiilor furnizate de autoritatea competentă și de solicitanți [8] .

24 . Ombudsmanul ia act de faptul că, în perioada de unsprezece luni cuprinsă între 15 ianuarie 2014 (data deciziei privind admisibilitatea) și 19 decembrie 2014 (data deciziei prin care s-a exprimat intenția de a închide cererea fără a deschide o investigație), ABE a solicitat de două ori autorității estoniene explicații (la 3 februarie și 11 aprilie) și a avut mai multe schimburi cu solicitanții. Ombudsmanul recunoaște, de asemenea, că ABE a trebuit să analizeze răspunsurile autorității estoniene, să obțină traduceri ale documentelor furnizate de autoritatea respectivă și să trateze dovezi complexe și voluminoase. În plus, acordând prioritate dosarului Z în raport cu cererea, ABE a acționat în limitele puterii sale discreționare în ceea ce privește organizarea activității sale interne.

25. Având în vedere cele de mai sus, Ombudsmanul concluzionează că, deși ABE nu a fost în măsură să justifice motivul pentru care a avut nevoie de opt luni pentru a decide cu privire la admisibilitatea cererii, aceasta a fost în măsură să furnizeze o explicație pentru faptul că a durat unsprezece luni (începând de la data deciziei privind admisibilitatea) pentru a ajunge la decizia preliminară conform căreia cererea ar trebui să fie închisă fără a deschide o investigație. Din acest motiv și, de asemenea, deoarece, în scrisoarea sa trimisă reclamantului la 19 decembrie 2014, ABE (i) și-a cerut scuze pentru întârziere și (ii) s-a angajat „ *să se asigure că sunt furnizate actualizări mai regulate cu privire la progresele înregistrate în examinarea cererilor în viitor* ”, Ombudsmanul nu constată un caz de administrare defectuoasă.



27. În cele din urmă, Ombudsmanul ia act cu aprobare de faptul că, în prezent, ABE aplică următoarele termene interne: cel mult **cinci luni** de la data primirii unei cereri pentru a decide cu privire la admisibilitatea unei cereri și cel mult un **an** de la data primirii unei cereri în care să decidă dacă să deschidă o investigație sau să închidă cererea.

Concluzie

Pe baza anchetei privind această plângere, Ombudsmanul o închide cu următoarea concluzie:

Având în vedere că ABE și-a cerut scuze pentru întârzierea nejustificată care a avut loc în tratarea cererii reclamantului și s-a angajat „ să se asigure că sunt furnizate mai multe actualizări periodice cu privire la progresele înregistrate în examinarea cererilor în viitor ”,
Ombudsmanul nu constată administrarea defectuoasă în acest caz.

Reclamantul și ABE vor fi informate cu privire la această decizie.

Observație suplimentară

ABE ar putea lua în considerare formalizarea termenelor inițiale stabilite prin instrumentul de gestionare a proiectelor al ABE prin modificarea în consecință a deciziei sale din 2014 de adoptare a regulamentului de procedură pentru investigarea încălcării dreptului Uniunii.

Emily O'Reilly Strasbourg, 06/07/2015

[1] Regulamentul (UE) 1093/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 de instituire a Autorității europene de supraveghere (Autoritatea bancară europeană), de modificare a Deciziei 716/2009/CE și de abrogare a Deciziei 2009/78/CE a Comisiei, JO L 331, p. 12.

Articolul 17 „Întinderea dreptului Uniunii” prevede:

„1. În cazul în care o autoritate competentă nu a aplicat actele menționate la articolul 1 alineatul (2) sau le-a aplicat într-un mod care pare a fi o încălcare a dreptului Uniunii, [...] Autoritatea acționează în conformitate cu competențele prevăzute la alineatele (2), (3) și (6) din prezentul articol .

2: La cererea uneia sau mai multor autorități competente, a Parlamentului European, a Consiliului, a Comisiei sau a Grupului părților interesate din domeniul bancar sau din proprie inițiativă și după ce a informat autoritatea competentă în cauză, Autoritatea poate investiga presupusa încălcare sau neaplicare a dreptului Uniunii .”

[2] Directiva 2007/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 5 septembrie 2007 de



modificare a Directivei 92/49/CEE a Consiliului și a Directivelor 2002/83/CE, 2004/39/CE, 2005/68/CE și 2006/48/CE în ceea ce privește normele procedurale și criteriile de evaluare pentru evaluarea prudențială a achizițiilor și a creșterii participațiilor în sectorul financiar, JO L 247, p. 1.

[3] Decizia ABE/DC/2012/054 din 5 iulie 2012. Aceste norme au fost înlocuite la 14 iulie 2014 prin Decizia ABE de adoptare a regulamentului de procedură pentru investigarea încălcării dreptului Uniunii (EBA/DC/2014/100). Conținutul normelor nu s-a schimbat în mod semnificativ.

[4] Nu a fost furnizată nicio dată.

[5] Cauzele conexate T-431/10 și T- 560/10, *Nencini/Parlamentul European* , hotărârea din 4 iunie 2013, nepublicată încă în Repertoriu, punctele 43 și 44 și jurisprudența citată; Cauza C-50/12 P, *Kendrion/Comisia* , hotărârea din 26 noiembrie 2013, nepublicată încă în Repertoriu, punctul 96.

[6] Articolul 2. 5 din Regulamentul de procedură din 2012: „ *Pentru a fi admisibilă, o cerere se referă la aplicarea actelor menționate la articolul 1 alineatul (2) din Regulamentul ABE, inclusiv a standardelor tehnice stabilite în conformitate cu articolele 10-15, în special nerespectarea de către o autoritate competentă a cerințelor prevăzute în actele respective. O cerere nu este admisibilă în cazul în care se încadrează într-o categorie prevăzută în anexa 1.*” Anexa 1 a prevăzut șase condiții clare de inadmisibilitate. Cererea este considerată inadmisibilă dacă (i) este anonimă, nu indică adresa expeditorului sau prezintă o adresă incompletă; (II) nu se indică nicio plângere; (III) plângerea nu intră în domeniul de aplicare al regulamentului; (IV) nu există nicio indicație cu privire la o autoritate competentă căreia i se poate imputa presupusa încălcare a dreptului UE; (v) se referă la acțiunile/omisiunile unei persoane private sau ale unui organism privat; (vi) plângerea este, din punct de vedere material, aceeași cu cea care a fost deja soluționată de ABE.

[7] Articolul 3.1 din Regulamentul de procedură din 2012 prevede că președintele ABE invită, dacă este necesar, autoritatea competentă să furnizeze informații într-un anumit termen. Articolul 4 din Regulamentul de procedură din 2014, intitulat „Anchetă preliminară”, prevede că președintele poate invita autoritatea competentă în cauză, solicitantul sau orice altă persoană fizică sau juridică să furnizeze informații. Articolul 3 alineatul (2) din Regulamentul de procedură din 2012 prevede că, după primirea tuturor informațiilor necesare, președintele ar trebui să decidă dacă să inițieze o anchetă, având în vedere lista neexhaustivă de factori prevăzută în anexa 2.

[8] Anexa 2 la Regulamentul de procedură din 2012 (anexa 2 la Regulamentul de procedură din 2014 este aproape identică) prevede următoarele:

„ *Factori pozitivi de [anchetă]: Presupusa încălcare subminează fundamentele statului de drept (de exemplu, încălcări sistemice, încălcări ale drepturilor omului sau ale libertăților fundamentale) presupusa încălcare se referă la o încălcare repetată...; Presupusa încălcare poate avea un impact semnificativ și direct asupra obiectivelor ABE în ceea ce privește:*



funcționarea pieței interne; integritate, transparență; eficiența și buna funcționare a piețelor financiare; prevenirea arbitrajului de reglementare și promovarea unor condiții egale de concurență; și îmbunătățirea protecției clienților.

Factori negativi [de anchetă]: Cererea este mai potrivită pentru a fi tratată de o altă persoană sau de un alt organism [...]; cererea este mai potrivită pentru a fi tratată prin alte mijloace (de exemplu, evaluarea inter pares, medierea); cererea pare frivolă sau vexatică.