

Συμπεράσματα και προτάσεις

της Αρχής Ανταγωνισμού και
Αγορών (CMA)
του Ηνωμένου Βασιλείου
σε σχέση με τη λειτουργία του
ανταγωνισμού στον τομέα
της παροχής νομικών υπηρεσιών



Ο τομέας της παροχής νομικών υπηρεσιών διαδραματίζει καίριο ρόλο στην ομαλή διεξαγωγή της οικονομικής δραστηριότητας στο πλαίσιο του μηχανισμού της αγοράς που βασίζεται στα ιδιοκτησιακά δικαιώματα και τα ατελή συμβόλαια. Συνεπώς, η διατήρηση υγιούς και αποτελεσματικού ανταγωνισμού στον τομέα αυτό έχει ιδιαίτερη σημασία για την ενθάρρυνση λήψης βέλτιστων αποφάσεων από καταναλωτές και επιχειρήσεις, αλλά και για την κινητροδότηση των επαγγελματιών/παρόχων των υπηρεσιών αυτών για λήψη καινοτόμων πρωτοβουλιών και προσφορά ποιοτικών υπηρεσιών με το χαμηλότερο δυνατό κόστος.

Λόγω της σπουδαιότητας του τομέα της παροχής νομικών υπηρεσιών, η Αρχή Ανταγωνισμού και Αγορών του Ηνωμένου Βασιλείου (Competition and Markets Authority) (στο εξής η «CMA») διεξήγαγε πρόσφατα έρευνα σε σχέση με το ισχύον πλαίσιο παροχής νομικών υπηρεσιών στην Αγγλία και την Ουαλία. Σημειώνεται πως τη νομική βάση διεξαγωγής της εν λόγω έρευνας από τη CMA αποτέλεσε το Section 5 του Enterprise Act 2002, σύμφωνα με τον οποίο μεταφέρονται οι γενικές αρμοδιότητες και τα καθήκοντα των Office of Fair Trading και Competition Commission στη CMA. Η CMA διαπίστωσε ότι υπάρχουν δυσλειτουργίες στον τομέα της παροχής νομικών υπηρεσιών, που επηρεάζουν τους καταναλωτές και τις μικρές επιχειρήσεις, κυρίως λόγω της έλλειψης πληροφόρησης και διαφάνειας σε σχέση με σημαντικές παραμέτρους του ανταγωνισμού, όπως είναι η τιμή και η ποιότητα των παρεχόμενων νομικών υπηρεσιών.

Επιπρόσθετα, διαπιστώθηκε ανεπαρκής ευελιξία του ρυθμιστικού πλαισίου που διέπει την παροχή νομικών υπηρεσιών, με αποτέλεσμα να διακυβεύεται η μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα του τομέα της παροχής νομικών υπηρεσιών.





Η σημασία της αποτελεσματικής λειτουργίας του τομέα της παροχής νομικών υπηρεσιών έγκειται στο γεγονός ότι η νομική αρωγή που επιζητείται από καταναλωτές και επιχειρήσεις σε κρίσιμες περιόδους έχει μεγάλο αντίκτυπο στην οικονομική δραστηριότητα π.χ. πτώχευση επιχείρησης, παράβαση συμβατικών όρων.

Ωστόσο, ο τομέας της παροχής νομικών υπηρεσιών χαρακτηρίζεται από την ύπαρξη εγγενούς ασυμμετρίας στην πληροφόρηση, με αποτέλεσμα να προκαλείται σε κάποιο βαθμό αποτυχία της αγοράς να επιφέρει καλά αποτελέσματα χωρίς να υπάρχει κάποιου είδους παρέμβαση του κράτους (π.χ. ειδικό ρυθμιστικό πλαίσιο άσκησης επαγγέλματος του δικηγόρου).

Συγκεκριμένα, οι δυνητικοί αγοραστές νομικών υπηρεσιών δεν έχουν πλήρη ή και την ίδια πληροφόρηση με τους παροχείς της νομικής αρωγής, με αποτέλεσμα να οδηγούνται στη λήψη υποβέλτιστων αποφάσεων.

Για παράδειγμα, μπορεί να επιλέξουν να μην αγοράσουν καθόλου νομικές υπηρεσίες έστω και εάν κάτι τέτοιο είναι αντίθετο με τα συμφέροντα τους, αφενός λόγω της λανθασμένης αντίληψης ότι το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν δεν μπορεί να επιλυθεί νομικά και αφετέρου λόγω εσφαλμένων πεποιθήσεων σε σχέση με το κόστος λήψης νομικής αρωγής ή της σοβαρότητας της υπόθεσης ή και της έκβασης της υπόθεσής τους.

Ακόμη και όταν επιλέγουν να αγοράσουν νομικές υπηρεσίες οι αποφάσεις τους συνήθως δεν είναι καλά ενημερωμένες, καθώς λαμβάνονται χωρίς την απαραίτητη σύγκριση και αξιολόγηση των διαθέσιμων εναλλακτικών επιλογών όσον αφορά τους επαγγελματίες παρόχους νομικών υπηρεσιών (π.χ. κόστος και ποιότητα).


Από την άλλη, η ασυμμετρία στην πληροφόρηση δημιουργεί κίνητρα στους παροχείς νομικών υπηρεσιών να παραπλανήσουν τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις που επιθυμούν να αγοράζουν τέτοιες υπηρεσίες όσον αφορά το πραγματικό κόστος των νομικών υπηρεσιών (gold-plate) ή και κίνητρα για παροχή ενός υποβέλτιστου επιπέδου ποιότητας νομικών υπηρεσιών.

Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι καταναλωτές και οι επιχειρήσεις (κυρίως οι μικρές επιχειρήσεις που δε διαθέτουν εσωτερικό νομικό τμήμα) συνήθως δεν έχουν εξειδικευμένες γνώσεις ή και δεξιότητες προκειμένου να είναι σε θέση να αξιολογήσουν το ύψος του κόστους ή και την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Τα προβλήματα που προκύπτουν από την ασυμμετρία της πληροφόρησης μεγεθύνονται και από την ανυπαρξία ή και την ανεπάρκεια μέσων / εργαλείων στους δυνητικούς αγοραστές νομικών υπηρεσιών να συγκρίνουν τις εναλλακτικές επιλογές που έχουν όσον αφορά τους επαγγελματίες παρόχους νομικών υπηρεσιών.

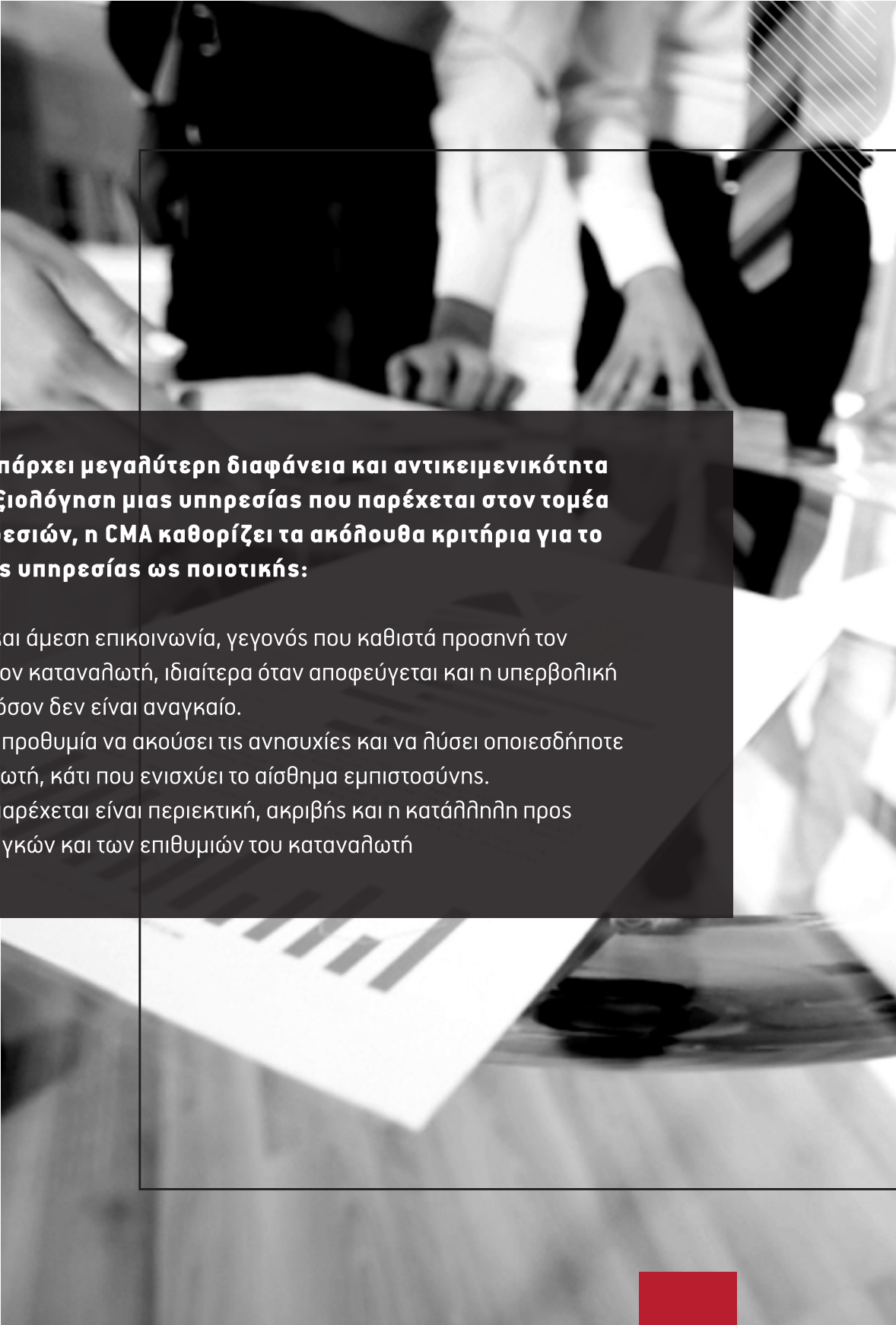
Όπως παρατηρεί η CMA, λόγω της πίεσης χρόνου, αλλά και της ύπαρξης άγνοιας, οι καταναλωτές καθοδηγούνται συνήθως από οικογενειακά ή και φιλικά πρόσωπα όσον αφορά την επιλογή παρόχου νομικών υπηρεσιών, που δε συνιστούν τυπικά μία αξιόπιστη και αντικειμενική πηγή πληροφόρησης.



A hand is holding a silver laptop, with the screen partially visible. The background shows a blurred building facade with windows and architectural details. A red semi-transparent box is overlaid on the image, containing text. In the top right corner, there are several parallel red diagonal lines. In the bottom right corner, there is a solid red square.

θα πρέπει να επισημανθεί ότι η CMA αναγνωρίζει ότι η σύγκριση τιμής και ποιότητας από τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις μπορεί να μην είναι τόσο απλή σε ορισμένες πολύπλοκες υποθέσεις, ωστόσο σε ορισμένες άλλες περιπτώσεις όπως, για παράδειγμα, η σύνταξη διαθήκης ή εγγράφων μεταβίβασης περιουσιακών στοιχείων, που συνήθως βασίζονται σε τυποποιημένες διαδικασίες, η σύγκριση είναι άμεση και απλή, νοούμενου ότι θα υπάρχει στην αγορά επαρκής διαφάνεια.

Επιπλέον, η CMA παρατηρεί ότι η βελτίωση της διαφάνειας ακόμη και σε πολύπλοκες υποθέσεις μπορεί να ενισχύσει τον ανταγωνισμό μεταξύ των παρόχων νομικών υπηρεσιών ώστε να βελτιστοποιήσουν την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν και να στοχεύουν συνεχώς στην καινοτομία.



Προκειμένου να υπάρχει μεγαλύτερη διαφάνεια και αντικειμενικότητα όσον αφορά την αξιολόγηση μιας υπηρεσίας που παρέχεται στον τομέα των νομικών υπηρεσιών, η CMA καθορίζει τα ακόλουθα κριτήρια για το χαρακτηρισμό μιας υπηρεσίας ως ποιοτικής:

- Υπάρχει συνεχής και άμεση επικοινωνία, γεγονός που καθιστά προσηνή τον επαγγελματία προς τον καταναλωτή, ιδιαίτερα όταν αποφεύγεται και η υπερβολική νομική ορολογία, εφόσον δεν είναι αναγκαίο.
- Ο πάροχος δείχνει προθυμία να ακούσει τις ανησυχίες και να λύσει οποιεσδήποτε απορίες του καταναλωτή, κάτι που ενισχύει το αίσθημα εμπιστοσύνης.
- Η συμβουλή που παρέχεται είναι περιεκτική, ακριβής και η κατάλληλη προς ικανοποίηση των αναγκών και των επιθυμιών του καταναλωτή

Οι πιο πάνω διαπιστώσεις, καθώς και οι αδυναμίες του ισχύοντος ρυθμιστικού πλαισίου να διασφαλίσουν την απαιτούμενη πληροφόρηση στους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις που αγοράζουν νομικές υπηρεσίες, προκειμένου να είναι σε θέση να λάβουν βέλτιστες και πλήρως ενημερωμένες αποφάσεις, οδήγησε την CMA στην εισήγηση σειράς μέτρων. Βασική συνισταμένη των μέτρων αυτών είναι η βελτίωση της διαφάνειας και η ενίσχυση της πληροφόρησης των καταναλωτών και των επιχειρήσεων ώστε να είναι σε θέση να εντοπίζουν και να συγκρίνουν τις εναλλακτικές επιλογές που έχουν όσον αφορά την αγορά νομικών υπηρεσιών. Μεταξύ άλλων, η CMA εισηγείται:

- Αλλαγή της συμπεριφοράς των παρόχων νομικών υπηρεσιών ως προς την παροχή επαρκών πληροφοριών σε σχέση με το κόστος και την ποιότητα των υπηρεσιών τους. Αυτό δύναται να επιτευχθεί μέσω της υιοθέτησης και τήρησης κατευθυντήριων γραμμών για τη βελτίωση των υπηρεσιών και της συμμετοχής σε κριτικές (reviews) μέσω διαδικτύου.
- Τη δημιουργία μίας ηλεκτρονικής πλατφόρμας όπου οι αγοραστές νομικών υπηρεσιών θα μπορούν να υποβάλλουν τα σχόλια ή και τις παρατηρήσεις τους (feedback) σε σχέση με τη συνεργασία τους με ένα συγκεκριμένο πάροχο νομικών υπηρεσιών. Αυτή η πλατφόρμα θα πρέπει να είναι πλήρως προσβάσιμη και θα επιτρέψει τη σύγκριση εναλλακτικών παρόχων νομικών υπηρεσιών, κάτι το οποίο θα δημιουργήσει ένα πρόσφορο ανταγωνιστικό περιβάλλον όπου οι διάφοροι πάροχοι νομικών υπηρεσιών θα ανταγωνίζονται ως προς την παροχή ποιοτικών νομικών υπηρεσιών και καινοτομιών. Μέχρι στιγμής δυνατότητα υποβολής σχολίων και παρατηρήσεων υπάρχει μόνο στις ιστοσελίδες του κάθε παρόχου, τα οποία εξυπηρετούν κυρίως σκοπούς προώθησης κι όχι σύγκρισης. Βέβαια, η CMA αναγνωρίζει την πιθανότητα οι καταναλωτές να επηρεάζονται από την έκβαση της υπόθεσής τους κι όχι από την ποιότητα της υπηρεσίας, γεγονός που θα αλλοιώνει την εικόνα του επαγγελματία, καθώς ελλοχεύει και ο κίνδυνος δυσφημιστικών σχολίων.
- Το ρυθμιστικό πλαίσιο θα πρέπει να καταστεί πιο ευέλικτο ώστε να προσαρμόζεται πιο άμεσα και έγκαιρα στις μεταβαλλόμενες οικονομικές συνθήκες. Με αυτό τον τρόπο θα επιτραπεί η ρύθμιση δραστηριοτήτων που εμπεριέχουν περισσότερους κινδύνους, ανάλογα με τον πώς ορίζεται η έννοια του κινδύνου τη δεδομένη στιγμή, λαμβάνοντας υπόψη και τη δυναμική της αγοράς. Αυτή η ευελιξία είναι ιδιαίτερα σημαντική στον τομέα των νομικών υπηρεσιών, ιδίως όταν απαιτείται μεγάλο χρονικό διάστημα για να γίνουν μεταρρυθμίσεις.

Δέσποινα Ιβανόβα

Η Δέσποινα Ιβανόβα είναι απόφοιτη του Τμήματος Νομικής του Πανεπιστημίου Κύπρου και κάνει πρακτική άσκηση στην εταιρεία Trojan Economics.