



COMISIA EUROPEANĂ

Bruxelles, 29.11.2011  
COM(2011) 793 final

2011/0373 (COD)

Propunere de

**DIRECTIVĂ A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI**

**privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a  
Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în  
materie de consum)**

{SEC(2011) 1408 final}

{SEC(2011) 1409 final}

## EXPUNERE DE MOTIVE

### 1. CONTEXTUL PROPUNERII

Prezenta propunere, împreună cu propunerea de regulament privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum (denumit în continuare „Regulamentul privind SOL în materie de consum”), trebuie plasată în contextul eforturilor de a îmbunătăți funcționarea pieței interne de vânzare cu amănuntul și, în special, de a consolida măsurile de despăgubire pentru consumatori.

O parte importantă din consumatorii europeni se confruntă cu probleme atunci când achiziționează bunuri și servicii pe piața internă. În 2010, aproximativ 20% dintre consumatorii europeni<sup>1</sup>s-au aflat în această situație. În pofida unui nivel în general înalt de protecție a consumatorilor, garantată prin legislație, problemele întâlnite de consumatori sunt adesea lăsate nerezolvate. Pierderile suportate de către consumatorii europeni din cauza problemelor legate de bunurile sau serviciile cumpărate sunt estimate la 0,4% din PIB-ul UE.

Pe lângă recurgerea la măsurile de despăgubire<sup>2</sup> judiciare tradiționale, consumatorii și întreprinderile din unele statele membre au opțiunea de a înainta reclamațiile lor unor entități de soluționare alternativă a litigiilor (denumite în continuare „entități SAL”). Aceste entități vizează soluționarea extrajudiciară a litigiilor care apar între părți, prin intervenția unei entități (de exemplu arbitru, conciliator, mediator, Ombudsman, camera de recurs).

Comisia a adoptat două recomandări privind SAL<sup>3</sup> în materie de consum și a stabilit două rețele care se ocupă de SAL (ECC-NET<sup>4</sup> și FIN-NET<sup>5</sup>). O serie de acte legislative ale Uniunii privind sectoare specifice conțin o clauză referitoare la SAL<sup>6</sup>, iar Directiva privind medierea<sup>7</sup> promovează soluționarea pe cale amiabilă a litigiilor, inclusiv litigiile în materie de consum. Cu toate acestea, analiza situației actuale a identificat următoarele deficiențe importante care

---

<sup>1</sup> Eurobarometru nr. 342, „Responsabilizarea consumatorilor”, p. 169.

<sup>2</sup> De exemplu, Regulamentul nr. 861/2007 de stabilire a unei proceduri europene cu privire la cererile cu valoare redusă, JO L 199, 31.7.2007, p. 1.

<sup>3</sup> Recomandarea 98/257/CE a Comisiei privind principiile care se aplică organelor responsabile de soluționarea extrajudiciară a litigiilor în materie de consum, JO L 115, 17.4.1998, p. 31 și Recomandarea 2001/310/CE a Comisiei privind principiile organelor extrajudiciare implicate în rezolvarea consensuală a litigiilor în materie de consum, JO L 109, 19.4.2001, p. 56.

<sup>4</sup> Rețeaua centrelor europene pentru consumatori (ECC-Net) îi ajută pe consumatori, în cazul litigiilor transfrontaliere, să acceseze entitatea SAL corespunzătoare din alt stat membru.

<sup>5</sup> FIN-NET este formată din sistemele de SAL care se ocupă de litigiile transfrontaliere între consumatorii și furnizorii de servicii financiare.

<sup>6</sup> De exemplu, Directiva 2009/72/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 iulie 2009 privind normele comune pentru piața internă a energiei electrice și Directiva nr. 2009/73/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 iulie 2009 privind normele comune pentru piața internă în sectorul gazelor naturale (JO L 211, 14.8.2009, pp. 55 și 94); Directiva nr. 2008/48/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 aprilie 2008 privind contractele de credit pentru consumatori (JO L 133, 22.5.2008, p. 66); Directiva nr. 2000/31/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 8 iunie 2000 privind anumite aspecte juridice ale serviciilor societății informaționale, în special ale comerțului electronic, pe piața internă (directiva privind comerțul electronic) (JO L 178, 17.7.2000, p. 1).

<sup>7</sup> JO L 136, 24.5.2008, p. 3.

afectează eficacitatea SAL: deficiențe în gradul lor de acoperire, lipsa de sensibilizare a consumatorilor și a întreprinderilor, precum și calitatea neuniformă a procedurilor SAL<sup>8</sup>.

Lipsa unei SAL eficiente în contextul tranzacțiilor transfrontaliere ridică probleme specifice (cum ar fi barierele lingvistice, eventualele costuri mai ridicate, diferențele între legislațiile diferitelor state membre).

Având în vedere problemele identificate, Comisia s-a angajat să propună măsuri privind SAL care să garanteze că toate reclamațiile consumatorilor pot fi înaintate unei entități SAL și că litigiile care decurg din tranzacții transfrontaliere vor putea fi mai ușor rezolvate<sup>9</sup>.

## 2. REZULTATELE CONSULTĂRILOR CU PĂRȚILE INTERESATE ȘI ALE EVALUĂRII IMPACTULUI

### 2.1. Obținerea expertizei și consultarea părților interesate

Comisia a efectuat o serie de studii privind SAL. Printre acestea se numără și un studiu din 2009 privind utilizarea unei metode alternative de soluționare a litigiilor în Uniunea Europeană<sup>10</sup> (*Study on the use of Alternative Dispute resolution in the European Union*), care prezintă o analiză amănunțită a entităților SAL existente și a funcționării lor în toate statele membre, un studiu privind „despăgubirile consumatorilor în UE: experiențele, percepțiile și opiniile consumatorilor”<sup>11</sup>, o „evaluare a costurilor de punere în conformitate legate de utilizarea SAL” [*Assessment of the compliance costs including administrative costs/burdens on businesses linked to the use of Alternative Dispute Resolution (ADR)*] din 2011 și un studiu privind SAL la nivel transfrontalier în Uniunea Europeană (*Cross-border ADR in the European Union*) din 2011<sup>12</sup>.

O consultare publică privind utilizarea SAL a fost lansată în ianuarie 2011<sup>13</sup>. S-a constatat că majoritatea părților erau de acord în ceea ce privește SAL toți respondenții au fost de acord cu privire la necesitatea de a continua dezvoltarea SAL în scopul de a îmbunătăți funcționarea pieței interne. Marea majoritate a respondenților au sprijinit, de asemenea, acțiunea la nivelul UE și au subliniat necesitatea unor proceduri SAL de calitate care ar trebui să fie disponibile în special în cazul litigiilor care decurg din tranzacțiile transfrontaliere și în mediul digital. În opinia lor, procedurile SAL eficiente ar trebui să se ghideze după câteva principii comune, cum ar fi imparțialitatea, transparența, eficacitatea și echitatea. Numeroase persoane s-au exprimat în favoarea îmbunătățirii procedurilor de SOL, în special în ceea ce privește

---

<sup>8</sup> A se vedea studiul privind utilizarea unei proceduri de soluționare alternativă a litigiilor în Uniunea Europeană din 16 octombrie 2009, [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_study.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf), pp. 56-63; 112-115; 120-121.

<sup>9</sup> Inițiativă emblematică a Strategiei Europa 2020: „O Agendă digitală pentru Europa”, COM(2010) 245, p. 13. Comunicare a Comisiei: „Actul privind piața unică”, COM (2011) 206, p. 9.

<sup>10</sup> *Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union, Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC)*, 2009, disponibil la adresa: [http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims\\_en.htm](http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims_en.htm).

<sup>11</sup> „Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and opinions”, 2009 [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/cons\\_redress\\_EU\\_qual\\_study\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf).

<sup>12</sup> [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009\\_2014/documents/imco/dv/adr\\_study/adr\\_study\\_en.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/imco/dv/adr_study/adr_study_en.pdf).

<sup>13</sup> Consultare publică privind utilizarea procedurilor alternative de soluționare a litigiilor în cazul litigiilor legate de tranzacțiile și de practicile comerciale în UE: [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/Feedback\\_Statement\\_Final.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/Feedback_Statement_Final.pdf).

tranzacțiile comerciale electronice, care fac obiectul unui număr tot mai mare de reclamații referitoare mai ales la sume mici.

În martie 2011, serviciile Comisiei, împreună cu Parlamentul European au organizat un summit privind „soluționarea alternativă a litigiilor pentru piața internă și consumatori”, care a reunit aproximativ 200 de părți interesate. Dezbaterile au arătat un sprijin general acordat dezvoltării SAL, inclusiv a SOL, pentru consumatori și a subliniat necesitatea de a se acționa la nivelul UE. În aprilie 2011, un atelier pe tema „SAL: cum să îi asigurăm o funcționare mai bună?” a fost organizat în cadrul Summitului european dedicat consumatorilor<sup>14</sup> și a reunit 60 de părți interesate.

Au fost furnizate informații complementare, în special printr-o consultare a întreprinderilor realizată de serviciile Comisiei în perioada decembrie 2010 - ianuarie 2011, prin intermediul Grupului de consultare a întreprinderilor europene<sup>15</sup> și printr-o consultare a întreprinderilor desfășurată între martie și mai 2011 prin intermediul platformei de anchetă privind IMM-urile<sup>16</sup>.

Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor (AEPD) a fost, de asemenea, consultată.

## **2.2. Evaluarea impactului**

Comisia a efectuat o evaluare detaliată a impactului, examinând o serie de opțiuni de politică pentru următoarele două teme: „SAL: acoperire, informații și calitate” și „SOL pentru tranzacțiile comerciale electronice transfrontaliere”. Evaluarea impactului a concluzionat că numai o combinație a două instrumente referitoare la SAL și la SOL poate asigura accesul la mijloace imparțiale, transparente și eficiente de soluționare extrajudiciară a litigiilor naționale și transfrontaliere în materie de consum. În special, o directivă cadru reprezintă soluția cea mai potrivită pentru a asigura o acoperire completă în ceea ce privește SAL în toate statele membre, pentru a informa consumatorii cu privire la SAL și pentru a se asigura că entitățile SAL respectă principiile de calitate specifice. Acoperirea completă în ceea ce privește SAL va crea cadrul necesar pe baza căruia o procedură SOL la nivelul UE să poată aborda în mod eficient litigiile legate de tranzacțiile comerciale electronice transfrontaliere.

## **3. ELEMENTELE JURIDICE ALE PROPUNERII**

### **3.1. Principalele elemente ale propunerii**

#### *3.1.1. Garantarea faptului că există proceduri SAL pentru toate tipurile de litigii în materie de consum*

Conform prezentei propuneri, statele membre se asigură că orice litigiu între un consumator și un comerciant, care rezultă din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii, poate fi înaintat unei entități SAL, inclusiv prin mijloacele online. În vederea îndeplinirii obligațiilor

---

<sup>14</sup> [http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3\\_en.asp](http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp).

<sup>15</sup> 335 de întreprinderi din toate statele membre ale UE au fost consultate cu privire la propriile experiențe și opinii în ceea ce privește SAL: [http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_en.htm).

<sup>16</sup> În cadrul acestei consultări, 927 de întreprinderi mici și mijlocii au răspuns întrebărilor privind SAL.

lor, statele membre pot utiliza entitățile SAL existente, ajustând domeniul lor de aplicare, după caz; sau pot crea noi entități SAL sau o entitate intersectorială complementară.

Prezenta propunere se aplică litigiilor dintre consumatori și comercianți care rezultă din vânzarea de produse sau prestarea de servicii. Acestea includ atât reclamații depuse de consumatori împotriva unor comercianți, cât și reclamații depuse de comercianți împotriva unor consumatori. Prezenta propunere se aplică entităților SAL care urmăresc să soluționeze litigiile dintre consumatori și comercianți în afara instanțelor judecătorești prin intermediul unei entități de soluționare a litigiilor. Aceasta acoperă, în special, procedurile de mediere, dar și procedurile extrajudiciare de natură cvasijudiciară, precum procedurile înaintate comisiei pentru reclamațiile consumatorilor, procedurile de arbitraj și de conciliere. Prezenta propunere nu se aplică sistemelor de tratare a reclamațiilor consumatorilor gestionate de comerciant, nici entităților de soluționare a litigiilor în cazul cărora persoanele fizice responsabile de soluționarea litigiilor sunt angajate exclusiv de comerciant. De asemenea, aceasta exclude negocierile directe între părți.

### *3.1.2. Informații privind SAL și cooperarea*

Atunci când apar litigii, consumatorii trebuie să poată identifica rapid care dintre entitățile SAL este competentă să le soluționeze litigiul. În acest scop, prezenta propunere se asigură că consumatorii vor putea găsi informații privind entitatea SAL competentă în principalele documente comerciale furnizate de comerciant și pe site-ul internet al acestuia, în cazul în care comerciantul dispune de un site internet. În plus, comercianții vor trebui să informeze consumatorii dacă intenționează sau nu să utilizeze SAL cu privire la reclamațiile depuse împotriva lor de către un consumator. Această obligație va acționa ca un stimulent pentru comercianți de a folosi SAL mai frecvent.

Conform prezentei propuneri, statele membre se asigură că consumatorii pot obține sprijin atunci când sunt implicați într-un litigiu transfrontalier. Statele membre pot delega responsabilitatea pentru această sarcină centrului lor afiliat rețelei centrelor europene pentru consumatori (ECC-Net), care îndeplinește în prezent funcția de dirijare a consumatorilor către entitățile SAL competente în rezolvarea litigiilor transfrontaliere.

În temeiul propunerii, entitățile SAL vor fi încurajate să devină membre ale unor rețele de entități SAL în domenii sectoriale specifice, atunci când soluționează litigii în acest domeniu. În plus, prezenta propunere încurajează cooperarea între entitățile SAL și autoritățile naționale însărcinate cu punerea în aplicare a legislației în materie de protecție a consumatorului.

Prezenta propunere cuprinde dispoziții care garantează respectarea unor garanții stricte de confidențialitate și de protecție a datelor, în conformitate cu legislația relevantă a Uniunii.

### *3.1.3. Calitatea entităților SAL*

Prezenta propunere are ca scop garantarea faptului că entitățile SAL respectă principiile de calitate, cum ar fi principiile imparțialității, transparenței, eficacității și echității. Aceste principii au fost stabilite în două recomandări ale Comisiei. Prin acordarea unui caracter obligatoriu acestor principii, prezenta propunere va crea condiții de concurență echitabile pentru SAL și va consolida încrederea consumatorilor și a comercianților în procedurile SAL.

Transparența entităților SAL trebuie să garanteze că, înainte de a se angaja într-o procedură de soluționare alternativă a litigiilor, părțile primesc toate informațiile de care au nevoie pentru a

lua o decizie în cunoștință de cauză. Procedurile SAL ar trebui să fie eficace și să abordeze anumite deficiențe aferente procedurilor judiciare, cum ar fi costurile, durata și complexitatea. Pe baza rezultatelor studiilor existente, prezenta propunere prevede că litigiile ar trebui să fie rezolvate în termen de 90 de zile. Pentru a se asigura că procedurile SAL rămân accesibile tuturor consumatorilor, prezenta propunere prevede că acestea trebuie să fie gratuite sau propuse la costuri moderate pentru consumatori.

#### 3.1.4. Monitorizarea

Pentru a se asigura că entitățile SAL funcționează în mod corect și furnizează servicii de calitate pentru consumatori și comercianți, acestea trebuie să fie monitorizate îndeaproape. În fiecare stat membru, o autoritate competentă va fi responsabilă de monitorizarea funcționării entităților SAL stabilite pe teritoriul său. Autoritățile competente vor evalua, *inter alia*, pe baza informațiilor notificate de către entitățile SAL, dacă o anumită entitate SAL respectă cerințele de calitate stabilite prin prezenta propunere. În plus, autoritățile competente vor publica rapoarte periodice privind evoluția și funcționarea entităților SAL. La fiecare trei ani, Comisia va prezenta un raport Parlamentului European și Consiliului cu privire la aplicarea directivei.

### 3.2. Principiul subsidiarității

Propunerea se bazează pe articolul 114 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene.

Dezvoltarea unui sistem de SAL eficient în cadrul Uniunii, bazat pe actualele entități SAL din statele membre și care respectă tradițiile juridice ale acestora, va consolida încrederea consumatorilor în piața internă de vânzare cu amănuntul, inclusiv în materie de comerț electronic. Aceasta va genera, de asemenea, noi oportunități pentru întreprinderi. Acțiunea individuală a statelor membre ar putea avea ca rezultat continuarea fragmentării SAL, care, la rândul ei, ar contribui la apariția unui tratament inegal pentru consumatori și comercianți pe piața internă și ar crea niveluri diferite ale despăgubirilor pe care consumatorii le pot obține în Uniune. Acțiunile la nivelul Uniunii, astfel cum sunt propuse, ar trebui să ofere consumatorilor europeni același nivel de protecție și să promoveze practicile concurențiale între întreprinderi, sporind astfel schimbul de produse sau servicii la nivel transfrontalier.

Definirea la nivelul Uniunii a principiilor comune și a normelor aplicabile entităților și procedurilor SAL în toate statele membre va prezenta avantajul clar de a asigura un tratament eficient și adecvat al litigiilor în materie de consum care rezultă din tranzacțiile naționale sau transfrontaliere. Aceasta va garanta, de asemenea, că nivelurile de calitate ale procedurilor SAL sunt mai omogene în Uniune.

Divergența politicilor naționale privind procedurile SAL (sau lipsa acestora) arată că măsurile unilaterale adoptate de către statele membre nu conduc la o soluție satisfăcătoare pentru consumatori și întreprinderi. O SAL eficientă și eficientă în cazul litigiilor transfrontaliere necesită un sistem eficient de entități SAL interne pe care să se poată baza platforma SOL la nivelul UE.

### 3.3. Proporționalitate

Propunerea respectă principiul proporționalității din următoarele motive:

Propunerea nu depășește cadrul strict necesar atingerii obiectivelor sale. Nu reglementează toate aspectele SAL, dar se axează pe unele aspecte cheie ale soluționării litigiilor în afara

instanțelor judecătorești. Directiva-cadru se va baza pe entitățile SAL care există deja și va lăsa la latitudinea statelor membre alegerea formei și a mijloacelor de a atinge rezultatele așteptate.

Obiectivele prezentei propuneri vor fi atinse la cele mai mici costuri pentru întreprinderi și pentru statele membre, evitându-se dublarea cheltuielilor sau sarcinile administrative inutile.

#### **4. IMPLICAȚIILE BUGETARE**

Prezenta propunere nu are implicații pentru bugetul UE. Prin urmare, propunerea nu este însoțită de o fișă financiară.

Propunere de

## **DIRECTIVĂ A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI**

**privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum)**

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolul 114,

având în vedere propunerea Comisiei Europene<sup>17</sup>,

după transmiterea proiectului de act legislativ către parlamentele naționale,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European<sup>18</sup>,

după consultarea Autorității Europene pentru Protecția Datelor,

hotărând în conformitate cu procedura legislativă ordinară,

Întrucât:

- (1) În conformitate cu articolul 169 alineatul (1) și cu articolul 169 alineatul (2) litera (a) din Tratatul privind Funcționarea Uniunii Europene (TFUE), Uniunea trebuie să contribuie la atingerea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor prin măsurile pe care le adoptă în temeiul articolului 114 din tratat. Articolul 38 din Carta Drepturilor Fundamentale a Uniunii Europene prevede că politicile Uniunii asigură un nivel ridicat de protecție a consumatorilor.
- (2) În conformitate cu articolul 26 alineatul (2) din TFUE, piața internă cuprinde un spațiu fără frontiere interne, în cadrul căruia este asigurată libera circulație a bunurilor și a serviciilor. Pentru a fi în măsură să beneficieze de piața internă și pentru a avea încredere deplină în aceasta, consumatorii trebuie să aibă acces la modalități simple și necostisitoare de soluționare a litigiilor care decurg din vânzarea de produse sau din prestarea de servicii. Acest lucru se aplică atât tranzacțiilor online, cât și celor offline și este deosebit de important atunci când consumatorii fac cumpărături în străinătate.
- (3) Soluționarea alternativă a litigiilor oferă o soluție extrajudiciară simplă, rapidă și necostisitoare în cazul litigiilor dintre consumatori și comercianți. Cu toate acestea, soluționarea alternativă a litigiilor nu este încă suficient de dezvoltată în Uniunea Europeană. Pentru a permite consumatorilor să profite pe deplin de potențialul

---

<sup>17</sup> JO C ..., ..., p

<sup>18</sup> JO C ..., ..., p



acesteia, este necesar ca soluționarea alternativă a litigiilor să fie disponibilă pentru toate tipurile de litigii între consumatori, ca nivelurile de calitate ale procedurilor SAL să fie egale, iar consumatorii și comercianții să fie la curent cu aceste proceduri. Este, de asemenea, necesar ca entitățile SAL să abordeze în mod eficient litigiile transfrontaliere.

- (4) În Actul privind piața unică<sup>19</sup>, Comisia a menționat legislația privind soluționarea alternativă a litigiilor, care include dimensiunea comerțului electronic, drept una din cele douăsprezece pârgii pentru stimularea creșterii și întărirea încrederii în piața unică.
- (5) Consiliul European a invitat Parlamentul European și Consiliul să adopte, până la sfârșitul anului 2012, un prim set de măsuri prioritare pentru a da un nou impuls pieței unice<sup>20</sup>.
- (6) Dezvoltarea unui sistem performant de soluționare alternativă a litigiilor în cadrul Uniunii Europene este necesară pentru a consolida încrederea consumatorilor în piața internă, inclusiv în domeniul comerțului electronic. Această dezvoltare ar trebui să se bazeze pe procedurile SAL existente în statele membre și să respecte tradițiile juridice ale acestora.
- (7) Prezenta directivă ar trebui să se aplice litigiilor contractuale dintre consumatori și comercianți care rezultă din vânzarea de produse sau din prestarea de servicii în toate sectoarele economice. Aceasta ar trebui să includă atât reclamații înaintate de consumatori împotriva comercianților, cât și reclamații înaintate de către comercianți împotriva consumatorilor. Prezenta directivă nu ar trebui să se aplice litigiilor între comercianți; cu toate acestea, ea nu ar trebui să împiedice statele membre să adopte sau să mențină în vigoare dispoziții privind procedurile de soluționare extrajudiciară a litigiilor respective.
- (8) Definiția consumatorului ar trebui să includă persoanele fizice care acționează în afara activității lor comerciale, a afacerii, meseriei sau a profesiei lor. Dacă însă contractul este încheiat în scopuri parțial circumscrise activității comerciale și parțial aflate în afara acesteia (contracte cu dublu scop) și dacă scopul comercial este într-atât de limitat, încât nu are o pondere predominantă în contextul general al livrării, respectiva persoană trebuie să fie, și ea, considerată drept un consumator.
- (9) Prezenta directivă nu ar trebui să aducă atingere Directivei 2008/52/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2008 privind anumite aspecte ale medierii în materie civilă și comercială<sup>21</sup>, Regulamentului (CE) nr. 44/2001 al Consiliului din 22 decembrie 2000 privind competența judiciară, recunoașterea și executarea hotărârilor în materie civilă și comercială<sup>22</sup>, Regulamentului (CE) nr. 864/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 iulie 2007 privind legea

---

<sup>19</sup> Comunicarea Comisiei către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social și Comitetul Regiunilor: Actul privind piața unică - Douăsprezece pârgii pentru stimularea creșterii și întărirea încrederii, „Împreună pentru o nouă creștere”, COM (2011) 206 final, p. 9.

<sup>20</sup> Concluziile Consiliului European din 24-25 martie 2011, EUCO 10/11, p. 4; a se vedea, de asemenea, concluziile Consiliului European din 23 octombrie 2011, EUCO 52/11, pp. 1-2.

<sup>21</sup> JO L 136, 24.5.2008, p. 3.

<sup>22</sup> JO L 12, 16.1.2001, p. 32.

aplicabilă obligațiilor necontractuale (Roma II)<sup>23</sup> și Regulamentului (CE) nr. 593/2008 al Parlamentului European și al Consiliului din 17 iunie 2008 privind legea aplicabilă obligațiilor contractuale (Roma I)<sup>24</sup>.

- (10) Prezenta directivă ar trebui să prevaleze asupra legislației Uniunii care prevede dispoziții care vizează încurajarea creării de entități SAL într-un sector specific. În cazul în care legislația specifică acestui sector prevede crearea acestor entități, prezenta directivă ar trebui să prevaleze numai în măsura în care o astfel de legislație nu asigură cel puțin un nivel echivalent de protecție a consumatorilor.
- (11) Entitățile SAL sunt extrem de diverse pe teritoriul UE, dar și în interiorul statelor membre. Prezenta directivă ar trebui să vizeze orice entitate care este stabilită pe o bază durabilă și oferă soluționarea unui litigiu printr-o procedură SAL. O procedură de arbitraj care este creată în afara cadrului unei entități SAL, pe o bază *ad hoc*, pentru un singur litigiu între un consumator și un comerciant nu ar trebui considerată drept o procedură de soluționare alternativă a litigiilor.
- (12) Prezenta directivă nu ar trebui să se aplice nici procedurilor entităților de soluționare a litigiilor, în cazul în care persoanele fizice responsabile de soluționarea litigiilor sunt angajate exclusiv de comerciant, nici procedurilor sistemelor de tratare a reclamațiilor gestionate de către comerciant. Aceasta nu ar trebui să se aplice negocierilor directe între părți. De asemenea, aceasta nu ar trebui să se aplice încercărilor efectuate de un judecător de a soluționa un litigiu pe parcursul procedurii judiciare referitoare la respectivul litigiu.
- (13) Statele membre ar trebui să se asigure că litigiile care intră sub incidența prezentei directive pot fi prezentate unei entități SAL care îndeplinește cerințele prevăzute de prezenta directivă. Statele membre ar trebui să aibă posibilitatea de a îndeplini această obligație bazându-se pe entitățile SAL existente și adaptând domeniul lor de aplicare, după caz, sau permițând crearea de noi entități SAL. Prezenta directivă nu ar trebui să oblige statele membre să creeze o entitate SAL specifică pentru fiecare sector de comerț cu amănuntul. Statele membre ar trebui să aibă posibilitatea de a prevedea crearea unei entități SAL complementare care să se ocupe de litigiile pentru a căror soluționare nicio entitate specifică nu este competentă.
- (14) Prezenta directivă nu ar trebui să aducă atingere comercianților stabiliți într-un stat membru și acoperiți de o entitate SAL care se află în alt stat membru. Statele membre ar trebui să încurajeze dezvoltarea unor astfel de entități.
- (15) Prezenta directivă nu ar trebui să aducă atingere statelor membre care mențin sau introduc proceduri SAL care tratează în comun litigii identice sau similare între un comerciant și mai mulți consumatori. Aceste proceduri pot fi considerate drept o etapă preliminară pentru dezvoltarea în continuare a procedurilor colective SAL în cadrul Uniunii.
- (16) Prelucrarea informațiilor referitoare la litigiile reglementate prin prezenta directivă ar trebui să respecte normele privind protecția datelor cu caracter personal prevăzute în actele cu putere de lege și actele administrative ale statelor membre, adoptate în

---

<sup>23</sup> JO L 199, 31.7.2007, p. 40.

<sup>24</sup> JO L 177, 4.7.2008, p. 6.

temeiul Directivei 95/46/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 24 octombrie 1995 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

- (17) Persoanele fizice responsabile de soluționarea alternativă a litigiilor nu ar trebui să fie considerate imparțiale decât în cazul în care acestea nu pot fi supuse presiunii care, eventual, le influențează comportamentul cu privire la litigiu. Este nevoie, în mod special, să se asigure lipsa unei astfel de presiuni în cazul în care entitățile SAL sunt finanțate de către una dintre părțile în litigiu sau de o organizație la care este afiliată una dintre părți.
- (18) Pentru a asigura transparența entităților SAL și a procedurilor SAL este necesar ca, înainte de a se angaja într-o procedură de soluționare alternativă a litigiilor, părțile să primească toate informațiile de care au nevoie pentru a lua o decizie în cunoștință de cauză.
- (19) Procedurile SAL ar trebui să fie eficace. Acestea ar trebui să prevadă o procedură simplă și rapidă a cărei durată să nu depășească, în general, 90 de zile. Entitatea SAL ar trebui să fie în măsură să prelungească această perioadă de timp atunci când complexitatea litigiului în cauză solicită acest lucru.
- (20) Procedurile SAL ar trebui să fie gratuite sau propuse la costuri moderate pentru consumatori, astfel încât folosirea acestor proceduri de către consumatori să rămână rezonabilă din punct de vedere economic.
- (21) Procedurile SAL ar trebui să fie echitabile, astfel încât părțile în litigiu să fie informate pe deplin cu privire la drepturile lor și la consecințele alegerilor făcute în contextul procedurii de soluționare alternativă a litigiilor.
- (22) În cazul apariției unui litigiu, este necesar ca consumatorii să poată identifica rapid care dintre entitățile SAL este competentă pentru a soluționa reclamația lor și să știe dacă comerciantul în cauză va participa la procedurile transmise entității SAL. Prin urmare, comercianții ar trebui să furnizeze astfel de informații în principalele lor documente comerciale și, în cazul în care aceștia dispun un site internet, pe paginile lor de internet. Această obligație ar trebui să se aplice fără a aduce atingere articolului 6 alineatul (1) litera (t), articolului 7 alineatul (1) și articolului 8 din Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor<sup>25</sup>. Articolul 6 alineatul (1) litera (t) din Directiva 2011/83/UE prevede că, în cazul contractelor încheiate cu consumatorii la distanță sau în afara spațiilor comerciale, comerciantul trebuie să informeze consumatorul cu privire la posibilitatea de a recurge la un mecanism extrajudiciar de reclamație și despăgubire la care este supus comerciantul, precum și cu privire la condițiile de acces la acesta, înainte ca respectivul consumator să aibă obligații în temeiul contractului. Articolul 7 alineatul (1) din Directiva 2011/83/UE prevede că, în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, aceste informații trebuie să fie furnizate pe suport de hârtie, sau, în cazul în care consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil.

---

<sup>25</sup> JO L ..., ..., p. ....

- (23) Prezenta directivă nu prevede participarea comercianților la procedurile SAL, nici că aceștia au obligația de a respecta rezultatul acestor proceduri, atunci când un consumator a depus o reclamație împotriva acestora. Cu toate acestea, prezenta directivă nu aduce atingere niciunei norme naționale care impune comercianților participarea la astfel de proceduri sau respectarea rezultatului acestor proceduri, cu condiția ca o astfel de legislație să nu împiedice părțile să își exercite dreptul de acces la sistemul judiciar, astfel cum este garantat la articolul 47 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene.
- (24) Statele membre ar trebui să garanteze că entitățile SAL cooperează în vederea soluționării litigiilor transfrontaliere.
- (25) Rețelele de entități SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, cum ar fi FIN-NET în domeniul serviciilor financiare, ar trebui să fie consolidate în cadrul Uniunii. Statele membre ar trebui să încurajeze entitățile SAL să facă parte din aceste rețele.
- (26) Cooperarea strânsă între entitățile SAL și autoritățile naționale însărcinate cu punerea în aplicare a legislației Uniunii privind protecția consumatorilor ar trebui să consolideze aplicarea efectivă a acestor dispoziții legislative ale Uniunii.
- (27) Pentru a se asigura că entitățile SAL funcționează în mod corespunzător și eficace, ele ar trebui să fie monitorizate atent. Comisia și autoritățile competente în conformitate cu prezenta directivă ar trebui să publice și să actualizeze o listă de entități SAL care respectă dispozițiile prezentei directive. Alte entități, cum ar fi entități SAL, asociații ale consumatorilor, asociații profesionale și rețeaua centrelor europene pentru consumatori ar trebui, de asemenea, să publice această listă. În plus, autoritățile competente ar trebui să publice rapoarte periodice privind evoluția și funcționarea entităților SAL. Entitățile SAL ar trebui să notifice autorităților competente informații specifice pe baza cărora aceste rapoarte ar trebui să fie elaborate. Statele membre ar trebui să încurajeze entitățile SAL să furnizeze astfel de informații utilizând Recomandarea 2010/304/UE a Comisiei privind utilizarea unei metode armonizate de clasificare și raportare a reclamațiilor și cererilor de informații din partea consumatorilor<sup>26</sup>.
- (28) Este necesar ca statele membre să stabilească sancțiunile aplicabile pentru încălcarea dispozițiilor prezentei directive referitoare la informarea consumatorilor de către comercianți și la informațiile care trebuie notificate autorităților competente de către entitățile SAL și să asigure punerea în aplicare a acestora. Sancțiunile ar trebui să fie eficace, proporționale și cu efect de descurajare.
- (29) Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 octombrie 2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului („Regulamentul privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului”)<sup>27</sup> ar trebui să fie modificat pentru a include o trimitere la prezenta directivă în anexa sa, astfel încât să consolideze cooperarea transfrontalieră în materie de aplicare a prezentei directive.

---

<sup>26</sup> JO L 136, 2.6.2010, p. 1.

<sup>27</sup> JO L 364, 9.12.2004, p. 1.

- (30) Directiva 2009/22/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 aprilie 2009 privind acțiunile în încetare în ceea ce privește protecția intereselor consumatorilor („Directiva privind acțiunile în încetare”)<sup>28</sup> ar trebui să fie modificată pentru a include o trimitere la prezenta directivă în anexa sa, astfel încât să garanteze că interesele colective ale consumatorilor prevăzute în prezenta directivă sunt protejate.
- (31) Deoarece obiectivul prezentei directive, și anume de a contribui la buna funcționare a pieței interne prin asigurarea unui înalt nivel de protecție a consumatorilor, nu poate fi realizat în mod satisfăcător de către statele membre și, prin urmare, având în vedere amploarea și efectele sale, poate fi realizat mai bine la nivelul Uniunii, Uniunea poate adopta măsuri în conformitate cu principiul subsidiarității, astfel cum este prevăzut la articolul 5 din Tratatul privind Uniunea Europeană. În conformitate cu principiul proporționalității, astfel cum este enunțat la respectivul articol, prezenta directivă nu depășește ceea ce este necesar pentru atingerea acestui obiectiv.
- (32) Prezenta directivă respectă drepturile fundamentale și principiile consacrate în Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene, în special la articolele 7, 8, 38 și 47.

ADOPTĂ PREZENTA DIRECTIVĂ:

## **CAPITOLUL I DISPOZIȚII GENERALE**

### *Articolul 1 Obiect*

Scopul prezentei directive este de a contribui la buna funcționare a pieței interne și la atingerea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor prin garantarea faptului că litigiile dintre consumatori și comercianți pot fi transmise unor entități care aplică proceduri de soluționare alternativă a litigiilor imparțiale, transparente, eficiente și echitabile.

### *Articolul 2 Domeniul de aplicare*

1. Prezenta directivă se aplică procedurilor de soluționare extrajudiciară a litigiilor contractuale care rezultă din vânzarea de produse sau din prestarea de servicii de către un comerciant stabilit în Uniune unui consumator rezident în Uniune prin intervenția unei entități de soluționare a litigiilor care propune sau impune o soluție sau reunește părțile în scopul de a facilita o soluție amiabilă, denumite în continuare „proceduri SAL”.
2. Prezenta directivă nu se aplică:
  - (a) procedurilor supuse entităților de soluționare a litigiilor, în cazul în care persoanele fizice responsabile de soluționarea litigiilor sunt angajate exclusiv de comerciant;

---

<sup>28</sup> JO L 110, 1.5.2009, p. 30-36.

- (b) procedurilor supuse sistemelor de tratare a reclamațiilor consumatorilor gestionate de comerciant;
- (c) negocierilor directe între consumator și comerciant, cu sau fără reprezentare;
- (d) încercărilor efectuate de un judecător de a soluționa un litigiu pe parcursul procedurii judiciare referitoare la respectivul litigiu.

### *Articolul 3*

#### *Legătura cu alte dispoziții legislative ale Uniunii*

1. Prezenta directivă nu aduce atingere Directivei 2008/52/CE, Regulamentului (CE) nr. 44/2001, Regulamentului (CE) nr. 864/2007 și Regulamentului (CE) nr. 593/2008.
2. Articolul 5 alineatul (1) din prezenta directivă prevalează asupra dispozițiilor menționate în anexă.
3. Prezenta directivă prevalează asupra dispozițiilor obligatorii din legislația sectorială a Uniunii care se referă la soluționarea alternativă a litigiilor doar în măsura în care aceste dispoziții nu asigură cel puțin un nivel echivalent de protecție a consumatorilor.

### *Articolul 4*

#### *Definiții*

În sensul prezentei directive:

- (a) „consumator” înseamnă orice persoană fizică care acționează în scopuri care nu sunt legate de activitatea sa comercială, de afacerea, meseria sau profesia sa;
- (b) „comerciant” înseamnă orice persoană fizică sau juridică, indiferent dacă este publică sau privată, care acționează, inclusiv prin intermediul unei alte persoane care acționează în numele sau în contul ei, în scopuri ce țin de activitatea sa comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională;
- (c) un comerciant este „stabilit”:
  - în locul în care își desfășoară activitatea profesională, dacă este vorba despre o persoană fizică;
  - în locul în care își are sediul statutar, administrația centrală sau în care își desfășoară în principal activitatea, inclusiv o sucursală, agenție sau o altă unitate, dacă este vorba despre o societate sau o altă persoană juridică ori despre o asociație de persoane fizice sau juridice;
- (d) „litigiu transfrontalier” înseamnă un litigiu contractual care rezultă din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii, în cazul în care consumatorul, în momentul în care comandă astfel de bunuri sau servicii, își are reședința într-un alt stat membru decât cel în care este stabilit comerciantul;

- (e) „entitate SAL” înseamnă orice entitate, indiferent de cum este numită sau menționată, care este stabilită pe o bază durabilă și oferă soluționarea unui litigiu prin procedura SAL;
- (f) o entitate SAL este „stabilită”:
- în locul în care aceasta își desfășoară activitățile de soluționare alternativă a litigiilor, dacă funcționarea sa este asigurată de o persoană fizică;
  - în locul în care respectiva persoană juridică sau asociație de persoane fizice sau juridice își desfășoară activitățile de soluționare alternativă a litigiilor sau își au sediul statutar, dacă funcționarea sa este asigurată de o persoană juridică sau de o asociație de persoane fizice sau juridice;
  - în locul în care respectiva autoritate sau un alt organism public își are sediul, dacă funcționarea sa este asigurată de o autoritate sau de un alt organism public.

## **CAPITOLUL II**

### **ACCESUL LA SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR ȘI PRINCIPIILE APLICABILE**

#### *Articolul 5*

#### *Accesul la soluționarea alternativă a litigiilor*

1. Statele membre se asigură că litigiile care intră sub incidența prezentei directive pot fi prezentate unei entități SAL care îndeplinește cerințele prevăzute de prezenta directivă.
2. Statele membre se asigură că entitățile SAL:
  - (a) dispun de un site internet care permite părților să depună o reclamație online;
  - (b) permit părților să schimbe informații cu ele prin mijloace electronice;
  - (c) acceptă atât litigii naționale, cât și litigii transfrontaliere, inclusiv litigiile reglementate de Regulamentul (UE) nr. [Office of Publications insert reference number] al Parlamentului European și al Consiliului din [Office of Publications insert date of adoption] privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum (Regulamentul privind SOL în materie de consum<sup>29</sup>; și
  - (d) atunci când se ocupă de litigiile reglementate de prezenta directivă, iau măsurile necesare pentru a se asigura că prelucrarea datelor cu caracter personal este în conformitate cu normele privind protecția datelor cu caracter personal stabilite în legislația națională de punere în aplicare a Directivei 95/46/CE.

---

<sup>29</sup> JO L ..., ..., p. ....

3. Statele membre pot îndeplini obligațiile care le revin în temeiul alineatului (1) prin garantarea existenței unei entități SAL complementare care este competentă să se ocupe de litigiile menționate la alineatul (1) pentru a căror soluționare nu există nicio entitate SAL competentă.

*Articolul 6*  
*Expertiză și imparțialitate*

1. Statele membre se asigură că persoanele fizice responsabile de soluționarea alternativă a litigiilor au expertiza necesară și sunt imparțiale. Acest lucru este garantat prin asigurarea faptului că acestea:
  - (a) dispun de cunoștințele, aptitudinile și experiența necesare în domeniul procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor;
  - (b) nu pot fi destituite fără motive întemeiate;
  - (c) nu au niciun conflict de interese cu niciuna dintre părțile în litigiu.
2. Atunci când persoanele fizice responsabile de soluționarea litigiilor fac parte dintr-un colegiu, statele membre se asigură că entitățile SAL prevăd un număr egal de reprezentanți ai intereselor consumatorilor și de reprezentanți ai intereselor comercianților în cadrul organismului respectiv.

*Articolul 7*  
*Transparență*

1. Statele membre se asigură că entitățile SAL publică pe site-urile lor internet și în formă tipărită, la sediul propriu, informații privind:
  - (a) persoanele fizice responsabile de soluționarea alternativă a litigiilor, modalitățile de numire a acestora și durata mandatului lor;
  - (b) sursa de finanțare, inclusiv ponderea finanțării publice și private;
  - (c) după caz, apartenența acestora la rețelele entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere;
  - (d) tipurile de litigii pe care sunt competente să le soluționeze;
  - (e) normele de procedură care reglementează soluționarea unui litigiu;
  - (f) limbile în care reclamațiile pot fi înaintate entităților SAL și în care se desfășoară procedura de soluționare alternativă a litigiilor;
  - (g) tipurile de norme pe care entitatea SAL le poate utiliza ca bază de soluționare a litigiilor (de exemplu, norme de drept, considerente de echitate, coduri de conduită);



- (h) orice cerințe preliminare pe care părțile s-ar putea să trebuiască să le îndeplinească înaintea deschiderii procedurii de soluționare alternativă a litigiilor;
  - (i) costurile, în cazul în care acestea există, care urmează să fie suportate de către părți;
  - (j) durata aproximativă a procedurii SAL;
  - (k) efectul juridic al rezultatului procedurii SAL.
2. Statele membre se asigură că entitățile SAL publică pe site-urile lor internet și în formă tipărită, la sediul propriu, rapoarte anuale de activitate. Aceste rapoarte cuprind următoarele informații privind atât litigiile naționale, cât și litigiile transfrontaliere:
- (a) numărul de litigii înaintate și tipurile de reclamații la care se referă;
  - (b) orice probleme recurente care duc la litigiile dintre consumatori și comercianți;
  - (c) proporția de proceduri de soluționare a litigiilor care au fost întrerupte înainte de a fi obținut un rezultat;
  - (d) timpul mediu necesar pentru soluționarea litigiilor;
  - (e) proporția respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută,
  - (f) după caz, cooperarea acestora în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere.

#### *Articolul 8 Eficacitatea*

Statele membre se asigură că procedurile SAL sunt eficace și îndeplinesc următoarele cerințe:

- (a) procedura SAL este ușor accesibilă pentru ambele părți, indiferent de locul în care acestea se găsesc;
- (b) părțile au acces la procedură fără obligația de a recurge la un reprezentant legal; cu toate acestea, părțile pot fi reprezentate sau asistate de o terță parte în orice etapă a procedurii;
- (c) procedura SAL este gratuită sau disponibilă la costuri moderate pentru consumatori;
- (d) litigiul este soluționat în termen de 90 de zile de la data la care o entitate SAL a primit reclamația. În cazul unor litigii complexe, entitatea SAL poate prelungi acest termen.

*Articolul 9*  
*Corectitudinea*

1. Statele membre se asigură că, în cursul procedurilor SAL:
  - (a) părțile au posibilitatea de a-și exprima punctul de vedere și de a cunoaște argumentele și probele prezentate de cealaltă parte, precum și orice declarații ale experților;
  - (b) rezultatul procedurii SAL este pus la dispoziția ambelor părți, în scris sau pe un suport durabil, precizând motivele pe care se întemeiază rezultatul.
2. Statele membre se asigură că, în cadrul procedurilor SAL care vizează soluționarea litigiului prin propunerea unei soluții,
  - (a) consumatorul, înainte de a accepta soluția propusă; este informat că:
    - i) are posibilitatea de a accepta sau de a refuza o soluție propusă;
    - (ii) soluția propusă poate fi mai puțin favorabilă decât un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;
    - (iii) înainte de a accepta sau de a respinge soluția propusă, are dreptul de a solicita un aviz independent;
  - (b) părțile, înainte de a accepta o soluție propusă, sunt informate cu privire la consecințele juridice ale unui astfel de acord;
  - (c) părților, înainte de a-și exprima consimțământul cu privire la o soluție propusă sau la un acord amiabil, li se acordă o perioadă rezonabilă pentru a reflecta.

**CAPITOLUL III**  
**INFORMARE ȘI COOPERARE**

*Articolul 10*  
*Informarea consumatorilor de către comercianți*

1. Statele membre se asigură că comercianții stabiliți pe teritoriul lor informează consumatorii cu privire la entitățile SAL de care sunt acoperiți și care sunt competente să soluționeze eventualele litigii între ei și consumatori. Aceste informații includ adresele site-urilor internet ale entităților SAL relevante și specifică dacă comerciantul își ia sau nu angajamentul de a recurge la aceste entități în vederea soluționării litigiilor în materie de consum.
2. Informațiile menționate la alineatul (1) sunt menționate în mod vizibil și sunt accesibile în mod simplu, direct și permanent pe site-ul internet al comerciantului, în cazul în care acesta există, în termenii și în condițiile generale ale contractelor pentru vânzarea de bunuri sau prestarea de servicii între comerciant și consumator și în chitanțele și facturile aferente acestor contracte. Acestea precizează modul în care se

pot obține informații suplimentare privind entitatea SAL în cauză și modul în care se poate recurge la aceasta.

3. Dispozițiile prezentului articol nu aduc atingere dispozițiilor articolelor 6, 7 și 8 din Directiva 2011/83/UE privind informarea consumatorilor în cazul contractelor la distanță și al contractelor negociate în afara spațiilor comerciale.

#### *Articolul 11*

##### *Asistența oferită consumatorilor*

1. Statele membre se asigură că consumatorii pot obține asistență cu privire la litigiile care decurg din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii transfrontaliere. Această asistență vizează în special orientarea consumatorilor către entitatea SAL care își desfășoară activitatea într-un alt stat membru și care este competentă pentru a soluționa litigiul lor transfrontalier.
2. Statele membre pot să încredințeze sarcina menționată la alineatul (1) centrului lor afiliat rețelei centrelor europene pentru consumatori (ECC-Net), asociațiilor de consumatori sau oricărui alt organism.

#### *Articolul 12*

##### *Informații generale*

Statele membre se asigură că entitățile SAL, asociațiile consumatorilor, asociațiile profesionale, centrele rețelei centrelor europene pentru consumatori și, după caz, entitățile desemnate în conformitate cu articolul 11 alineatul (2) pun la dispoziția publicului la sediul lor și pe site-urile de internet ale acestora lista entităților SAL menționate la articolul 17 alineatul (3).

#### *Articolul 13*

##### *Cooperarea între entitățile SAL în ceea ce privește soluționarea litigiilor transfrontaliere*

1. Statele membre garantează că entitățile SAL cooperează în vederea soluționării litigiilor transfrontaliere.
2. În cazul în care există în Uniune o rețea de entități SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere care apar într-un anumit domeniu, statele membre încurajează entitățile SAL care se ocupă de litigiile în domeniul respectiv să devină membre ale acestei rețele.
3. Comisia publică o listă cu denumirile și datele de contact ale rețelelor menționate la alineatul (1). Comisia actualizează această listă o dată la doi ani, după caz.

#### *Articolul 14*

*Cooperarea între entitățile SAL și autoritățile naționale însărcinate cu punerea în aplicare a legislației Uniunii privind protecția consumatorilor*

1. Statele membre asigură cooperarea între entitățile SAL și autoritățile naționale însărcinate cu punerea în aplicare a legislației Uniunii privind protecția consumatorilor.
2. Această cooperare include schimbul reciproc de informații privind practicile comerciale ale comercianților cu privire la care consumatorii au depus reclamații. Acesta cuprinde, de asemenea, furnizarea evaluării tehnice și a informațiilor de către autoritățile naționale către entitățile SAL, în cazul în care evaluarea sau informațiile respective sunt necesare pentru soluționarea litigiilor individuale.
3. Statele membre se asigură că această cooperare și schimburile reciproce de informații menționate la alineatele (1) și (2) sunt în conformitate cu normele privind protecția datelor cu caracter personal prevăzute în Directiva 95/46/CE.

## **CAPITOLUL IV MONITORIZAREA ENTITĂȚILOR SAL**

#### *Articolul 15*

*Desemnarea autorităților competente*

1. Fiecare stat membru desemnează o autoritate competentă responsabilă de monitorizarea funcționării și a dezvoltării entităților SAL stabilite pe teritoriul său. Fiecare stat membru notifică autoritatea desemnată Comisiei.
2. Comisia stabilește o listă a autorităților competente care i-au fost comunicate în conformitate cu alineatul (1) și publică această listă în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.

#### *Articolul 16*

*Informații care trebuie notificate autorităților competente de către entitățile SAL*

1. Statele membre se asigură că entitățile SAL stabilite pe teritoriul lor notifică autorității competente următoarele:
  - (a) numele, detaliile de contact și site-ul internet;
  - (b) informații privind structura și finanțarea lor, inclusiv informații privind persoanele fizice responsabile de soluționarea alternativă a litigiilor, finanțarea lor și angajatorul lor;
  - (c) normele lor de procedură;
  - (d) comisioanele lor, după caz;
  - (e) durata aproximativă a procedurilor SAL;

- (f) limba sau limbile în care pot fi depuse reclamații și în care se poate desfășura procedura SAL;
- (g) o declarație privind elementele necesare pentru a stabili competența acestora;
- (h) o declarație motivată, care se bazează pe o autoevaluare a entității SAL, care să ateste calitatea sa de entitate SAL care intră în domeniul de aplicare al prezentei directive și conformitatea sa cu cerințele prevăzute în capitolul II.

În caz de modificare a informațiilor menționate la literele (a) - (g), entitățile SAL notifică de îndată aceste modificări autorității competente.

2. Statele membre se asigură că entitățile SAL comunică autorităților competente, cel puțin o dată pe an, informațiile următoare:

- (a) numărul de litigii înaintate și tipurile de reclamații la care se referă;
- (b) proporția de proceduri SAL care au fost întrerupte înainte de a fi obținut un rezultat;
- (c) durata medie de soluționare a litigiilor primite;
- (d) proporția respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută,
- (e) statistici relevante care să demonstreze modul în care comercianții recurg la mecanismele de soluționare alternativă a litigiilor pentru litigiile lor cu consumatorii;
- (f) orice probleme recurente care duc la litigiile dintre consumatori și comercianți;
- (g) după caz, o evaluare a eficacității cooperării lor în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere;
- (h) o autoevaluare a eficacității procedurii SAL oferite de către entitate și a modalităților posibile de îmbunătățire a performanțelor sale.

#### *Articolul 17*

#### *Rolul autorităților competente și al Comisiei*

1. Fiecare autoritate competentă evaluează, pe baza informațiilor primite în conformitate cu articolul 16 alineatul (1), dacă entitățile SAL care i-au fost notificate pot fi considerate drept entități SAL care intră în domeniul de aplicare al prezentei directive și sunt conforme cu cerințele prevăzute în capitolul II.
2. Fiecare autoritate competentă stabilește, pe baza evaluării menționate la alineatul (1), o listă de entități SAL care îndeplinesc condițiile prevăzute la alineatul 1.

Lista cuprinde următoarele elemente:

- (a) numele, detaliile de contact și site-urile internet ale acestor entități SAL;

- (b) comisioanele lor, după caz;
- (c) limba sau limbile în care pot fi depuse reclamații și în care se poate desfășura procedura SAL;
- (d) elementele necesare pentru a stabili competența acestora;
- (e) necesitatea prezenței fizice a părților sau a reprezentanților acestora, după caz; și
- (f) caracterul obligatoriu sau neobligatoriu al rezultatului procedurii.

Fiecare autoritate competentă notifică această listă Comisiei. În cazul în care orice modificări sunt notificate autorității competente în conformitate cu articolul 16 alineatul (1) al doilea paragraf, lista se actualizează imediat și informațiile relevante sunt notificate Comisiei.

3. Comisia întocmește o listă a entităților SAL care i-au fost comunicate în conformitate cu alineatul (2) și actualizează această listă ori de câte ori Comisiei îi sunt notificate schimbări, în conformitate cu a doua teză de la alineatul (2) paragraful al treilea. Comisia publică această listă și actualizările acesteia și o transmite autorităților competente și statelor membre.
4. Fiecare autoritate competentă publică lista consolidată a entităților SAL la care se face referire la alineatul (3), pe site-ul internet propriu și prin alte mijloace pe care le consideră adecvate.
5. La fiecare doi ani, fiecare autoritate competentă publică un raport privind evoluția și funcționarea entităților SAL. În special, raportul:
  - (a) identifică domeniile, după caz, în care procedurile SAL nu tratează încă litigiile reglementate de prezenta directivă;
  - (b) identifică cele mai bune practici ale entităților SAL;
  - (c) subliniază deficiențele, bazate pe statistici, care afectează funcționarea entităților SAL în cazul litigiilor naționale și al litigiilor transfrontaliere, după caz;
  - (d) emite recomandări privind modul de îmbunătățire a funcționării entităților SAL, după caz.

## **CAPITOLUL V DISPOZIȚII FINALE**

### *Articolul 18 Sanctiuni*

Statele membre stabilesc normele privind sancțiunile aplicabile pentru încălcări ale dispozițiilor naționale adoptate în conformitate cu articolul 10 și cu articolul 16 alineatele (1)

și (2) din prezenta directivă și iau toate măsurile necesare pentru a se asigura că acestea sunt puse în aplicare. Sancțiunile prevăzute trebuie să fie eficiente, proporționale și cu efect de descurajare.

*Articolul 19*  
*Modificarea Regulamentului (CE) nr. 2006/2004*

În anexa la Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 se adaugă următorul punct:

„20. Directiva .... a Parlamentului European și a Consiliului din .... privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum) (JO L ..., .., p. ...): articolul 10.”

*Articolul 20*  
*Modificarea Directivei 2009/22/CE*

În anexa la Directiva 2009/22/CE se adaugă următorul punct:

„14. Directiva .... a Parlamentului European și a Consiliului din .... privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum) (JO L ..., .., p. ...): articolul 10.”

*Articolul 21*  
*Comunicare*

1. Până la [Office of Publications insert same date as in Article 22(1) = date of implementation of the Directive] cel târziu, statele membre comunică Comisiei
  - (a) după caz, numele și detaliile de contact ale entităților desemnate în conformitate cu articolul 11 alineatul (2); și
  - (b) autoritățile competente desemnate în conformitate cu articolul 15 alineatul (1).Statele membre informează Comisia în privința oricărei modificări ulterioare care afectează aceste informații.
2. Până la [Office of Publications insert date: six months after the implementation date as to be inserted in Article 22(1)] cel târziu, statele membre comunică Comisiei prima listă menționată la articolul 17 alineatul (2).
3. Comisia transmite statelor membre informațiile menționate la alineatul (1) litera (a).

*Articolul 22*  
*Transpunere*

1. Statele membre pun în vigoare actele cu putere de lege și actele administrative necesare pentru a se conforma prezentei directive până la [Office of Publications

*insert date: 18 months after entry into force*] cel târziu. Statele membre comunică de îndată Comisiei textul dispozițiilor respective și un tabel de corespondență între prezenta directivă și aceste dispoziții.

Atunci când statele membre adoptă dispozițiile respective, acestea conțin o trimitere la prezenta directivă sau sunt însoțite de o astfel de trimitere la data publicării lor oficiale. Statele membre stabilesc modalitatea prin care se efectuează această trimitere.

2. Statele membre comunică Comisiei textele principalelor dispoziții de drept intern pe care le adoptă în domeniul reglementat de prezenta directivă.

### *Articolul 23* *Raportarea*

Cel mai târziu până la [*Office of Publications insert date: five years after the entry into force*], iar apoi din trei în trei ani, Comisia prezintă Parlamentului European, Consiliului și Comitetului Economic și Social un raport privind aplicarea prezentei directive. Raportul ia în considerare dezvoltarea și utilizarea entităților SAL și impactul prezentei directive asupra consumatorilor și a comercianților. Raportul este însoțit, după caz, de propuneri de modificare a prezentei directive.

### *Articolul 24* *Intrarea în vigoare*

Prezenta directivă intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.

### *Articolul 25* *Destinatari*

Prezenta directivă se adresează statelor membre.

Adoptată la Bruxelles,

*Pentru Parlamentul European,*  
*Președintele*

*Pentru Consiliu,*  
*Președintele*



## ANEXĂ

1. Directiva 2002/65/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 septembrie 2002 privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum și de modificare a Directivei 90/619/CEE a Consiliului și a Directivelor 97/7/CE și 98/27/CE [articolul 14 alineatul (1)], JO L 271, 9.10.2002, p. 16.
2. Directiva 2008/122/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 14 ianuarie 2009 privind protecția consumatorilor în ceea ce privește anumite aspecte referitoare la contractele privind dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată, la contractele privind produsele de vacanță cu drept de folosință pe termen lung, precum și la contractele de revânzare și de schimb [articolul 14 alineatul (2)], JO L 33, 3.2.2009, p. 10.
3. Directiva 2004/39/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 aprilie 2004 privind piețele instrumentelor financiare, de modificare a Directivelor 85/611/CEE și 93/6/CEE ale Consiliului și a Directivei 2000/12/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 93/22/CEE a Consiliului [articolul 53 alineatul (1)], JO L 145, 30.4.2004, p. 1.
4. Directiva 2002/92/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 9 decembrie 2002 privind intermedierea de asigurări [articolul 11 alineatul (1)], JO L 9, 15.1.2003, p. 3.
5. Directiva 97/67/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 15 decembrie 1997 din 15 decembrie 1997 privind normele comune pentru dezvoltarea pieței interne a serviciilor poștale ale Comunității [articolul 19 alineatul (1) al treilea paragraf], JO L 52, 27.2.2008, p. 3.