

## DIRECTIVE

## DIRECTIVA 2013/11/UE A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI

din 21 mai 2013

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,

după transmiterea proiectului de act legislativ către parlamentele naționale,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European <sup>(1)</sup>,hotărând în conformitate cu procedura legislativă ordinară <sup>(2)</sup>,

întrucât:

(1) În conformitate cu articolul 169 alineatul (1) și 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 TFUE. Articolul 38 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene prevede că politicile Uniunii trebuie să asigure un nivel ridicat de protecție a consumatorilor.

(2) În conformitate cu articolul 26 alineatul (2) din TFUE, piața internă trebuie să cuprindă un spațiu fără frontiere interne, în cadrul căruia este asigurată libera circulație a bunurilor și a serviciilor. Piața internă ar trebui să le ofere consumatorilor o valoare adăugată concretizată printr-o calitate mai bună, o varietate mai mare, prețuri rezonabile și standarde de siguranță ridicate pentru bunuri și servicii, care ar trebui să promoveze un nivel ridicat de protecție a consumatorilor.

(3) Fragmentarea pieței interne aduce atingere competitivității, creșterii și creării de locuri de muncă în Uniune. Eliminarea obstacolelor directe și indirecte din calea bunei funcționări a pieței interne și creșterea încrederii cetățenilor sunt esențiale pentru realizarea pieței interne.

(4) Asigurarea accesului la căi simple, eficiente, rapide și necostisitoare de soluționare a litigiilor la nivel național și transfrontalier care apar în temeiul contractelor de vânzare sau de prestare de servicii ar trebuie să fie în beneficiul consumatorilor și, prin urmare, să întărească încrederea acestora în piață. Acest acces ar trebui să existe atât în cazul tranzacțiilor online, cât și al celor offline și este deosebit de important atunci când consumatorii fac cumpărături în străinătate.

(5) Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) oferă o soluție extrajudiciară simplă, rapidă și necostisitoare în cazul litigiilor dintre consumatori și comercianți. Cu toate acestea, SAL nu este încă dezvoltată suficient și coerent în Uniune. Este regretabil faptul că, în ciuda Recomandărilor 98/257/CE din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organelor responsabile pentru soluționarea extrajudiciară a litigiilor în materie de consum <sup>(3)</sup> și 2001/310/CE din 4 aprilie 2001 privind principiile aplicabile organelor extrajudiciare implicate în soluționarea consensuală a litigiilor în materie de consum <sup>(4)</sup> ale Comisiei, SAL nu a fost instituită în mod corect și nu funcționează în mod satisfăcător în toate zonele geografice sau sectoarele comerciale ale Uniunii. Consumatorii și comercianții încă nu știu că există mecanisme de atac extrajudiciare, în timp ce doar un procentaj scăzut de cetățeni știu cum să prezinte o reclamație unei entități SAL. Acolo unde procedurile SAL sunt disponibile, nivelul calității lor variază considerabil de la un stat membru la altul, deseori litigiile transfrontaliere nefiind gestionate în mod eficace de către entitățile SAL.

(6) Diferențele dintre statele membre în materie de acoperire, calitate și conștientizare în ceea ce privește SAL constituie o barieră în calea pieței interne și reprezintă unul dintre motivele pentru care numeroși consumatori nu fac cumpărături dincolo de frontiere și nu au convingerea că potențialele litigii cu comercianții pot fi soluționate într-un mod ușor, rapid și necostisitor. Din aceleași

<sup>(1)</sup> JO C 181, 21.6.2012, p. 93.

<sup>(2)</sup> Poziția Parlamentului European din 12 martie 2013 (nepublicată încă în Jurnalul Oficial) și Decizia Consiliului din 22 aprilie 2013.

<sup>(3)</sup> JO L 115, 17.4.1998, p. 31.

<sup>(4)</sup> JO L 109, 19.4.2001, p. 56.

- motive, comercianții ar putea avea rețineri în a vinde consumatorilor din alte state membre atunci când nu există suficient acces la proceduri SAL de calitate. De asemenea, comercianții cu sediul într-un stat membru în care procedurile SAL de calitate nu sunt disponibile în mod suficient sunt în dezavantaj competitiv față de comercianții care au acces la aceste proceduri și care pot astfel să soluționeze litigiile în materie de consum mai rapid și mai ieftin.
- (7) Pentru a le permite consumatorilor să profite pe deplin de potențialul pieței interne, mecanismele SAL ar trebui să fie disponibile pentru toate tipurile de litigii naționale și transfrontaliere reglementate de prezenta directivă, procedurile SAL ar trebui să respecte cerințe de calitate coerente care să se aplice în întreaga Uniune, iar consumatorii și comercianții ar trebui să fie conștienți de existența acestui tip de proceduri. Având în vedere intensificarea comerțului transfrontalier și a circulației persoanelor, este de asemenea important ca entitățile SAL să instrumenteze litigiile transfrontaliere în mod eficient.
- (8) Conform poziției Parlamentului European exprimate în rezoluțiile sale din 25 octombrie 2011 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie civilă, comercială și de familie și din 20 mai 2010 referitoare la oferirea unei piețe unice consumatorilor și cetățenilor, orice abordare holistică a pieței unice care oferă beneficii cetățenilor săi ar trebui să dezvolte în mod prioritar un sistem de despăgubiri simplu, rapid și accesibil, la prețuri abordabile.
- (9) În Comunicarea din 13 aprilie 2011 intitulată „Actul privind piața unică – Douăsprezece pârghii pentru stimularea creșterii și întărirea încrederii – «Împreună pentru o nouă creștere»”, Comisia a identificat legislația privind SAL, care include dimensiunea comerțului electronic, drept una dintre cele douăsprezece pârghii pentru stimularea creșterii, consolidarea încrederii și înregistrarea de progrese în direcția realizării pieței unice.
- (10) În concluziile sale din 24-25 martie și din 23 octombrie 2011, 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. În plus, în concluziile sale din 30 mai 2011 privind prioritățile pentru relansarea pieței unice, Consiliul Uniunii Europene a evidențiat importanța comerțului electronic și a recunoscut că sistemele SAL în materie de consum pot asigura o cale de atac simplă, rapidă și la un preț redus atât pentru consumatori, cât și pentru comercianți. Punerea în aplicare cu succes a acestor sisteme necesită angajamentul și sprijinul politic continuu din partea tuturor actorilor, fără a compromite caracterul abordabil, transparent, flexibilitatea, rapiditatea și calitatea procesului decizional al entităților SAL care intră în domeniul de aplicare al prezentei directive.
- (11) Având în vedere importanța din ce în ce mai mare a comerțului online, în special a comerțului transfrontalier, ca pilon al activității economice a Uniunii, o infrastructură SAL pentru litigiile în materie de consum cu o funcționare corespunzătoare și un cadru de soluționare online a litigiilor (SOL), integrat în mod corespunzător, pentru litigiile în materie de consum care decurg din tranzacțiile online sunt necesare pentru a realiza obiectivul Actului privind piața unică de a întări încrederea cetățenilor în piața internă.
- (12) Prezenta directivă și Regulamentul (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum <sup>(1)</sup> sunt două instrumente legislative interconectate și complementare. Regulamentul (UE) nr. 524/2013 prevede instituirea unei platforme SOL care să le ofere consumatorilor și comercianților un punct de intrare unic pentru soluționarea extrajudiciară a litigiilor online, prin intermediul entităților SAL care sunt conectate la platformă și oferă posibilitatea soluționării alternative a litigiilor prin intermediul unor proceduri SAL de calitate. Disponibilitatea unor entități SAL de calitate în întreaga Uniune constituie, așadar, o condiție prealabilă pentru buna funcționare a platformei SOL.
- (13) Prezenta directivă nu ar trebui să se aplice în cazul serviciilor de interes general fără caracter economic. Serviciile fără caracter economic sunt servicii care nu sunt prestate în scop economic. Prin urmare, serviciile de interes general fără caracter economic prestate de stat sau în numele statului, în absența remunerației, nu ar trebui să fie reglementate de prezenta directivă, indiferent de forma juridică sub care sunt prestate serviciile respective.
- (14) Prezenta directivă nu ar trebui să se aplice serviciilor de asistență medicală, astfel cum sunt definite la articolul 3 litera (a) din Directiva 2011/24/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 9 martie 2011 privind aplicarea drepturilor pacienților în cadrul asistenței medicale transfrontaliere <sup>(2)</sup>.
- (15) Dezvoltarea în cadrul Uniunii a unui sistem SAL cu o funcționare corespunzătoare este necesară pentru a consolida încrederea consumatorilor în piața internă, inclusiv în domeniul comerțului online, și pentru a valorifica potențialul comerțului transfrontalier și al celui online și oportunitățile oferite de acestea. Această dezvoltare ar trebui să se bazeze pe procedurile SAL existente în statele membre și să respecte tradițiile juridice ale acestora. Entitățile de soluționare a litigiilor existente și cele nou-constituite deopotrivă, care funcționează corespunzător și care respectă cerințele de calitate stabilite prin prezenta directivă, ar trebui considerate „entități SAL” în sensul prezentei directive. Diseminarea SAL poate să se dovedească importantă și în acele state membre în care există o întârziere considerabilă în ceea ce privește cazurile aflate în așteptare în instanțe, fapt care împiedică cetățenii Uniunii să își exercite dreptul la un proces echitabil, într-un termen rezonabil.
- (16) Prezenta directivă ar trebui să se aplice litigiilor dintre consumatori și comercianți privind obligațiile contractuale apărute în temeiul contractelor de vânzare sau de prestare de servicii, atât online, cât și offline, în

<sup>(1)</sup> A se vedea pagina 1 din prezentul Jurnal Oficial.

<sup>(2)</sup> JO L 88, 4.4.2011, p. 45.

- toate sectoarele economice, altele decât sectoarele exceptate. Acestea ar trebui să includă litigiile apărute din vânzarea sau furnizarea de conținut digital în schimbul unei remunerații. Prezenta directivă ar trebui să se aplice reclamațiilor prezentate de consumatori împotriva comercianților. Aceasta nu ar trebui să se aplice reclamațiilor prezentate de comercianți împotriva consumatorilor sau litigiilor între comercianți. Cu toate acestea, prezenta directivă nu ar trebui să împiedice statele membre să adopte sau să mențină în vigoare dispoziții privind procedurile de soluționare extrajudiciară a litigiilor respective.
- (17) Ar trebui să se permită statelor membre să mențină sau să introducă dispoziții naționale privind procedurile care nu fac obiectul prezentei directive, precum procedurile interne de instrumentare a reclamațiilor, utilizate de comerciant. Aceste proceduri interne de instrumentare a reclamațiilor pot constitui un mijloc eficace de soluționare a litigiilor în materie de consum într-o etapă timpurie.
- (18) Definiția „consumatorului” ar trebui să includă persoanele fizice care acționează în afara activității lor comerciale, de afaceri, meșteșugărești sau profesionale. Dacă însă contractul este încheiat în scopuri parțial circumscrise activității comerciale a persoanei 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 furnizării, respectiva persoană ar trebui să fie, de asemenea, considerată drept un consumator.
- (19) Unele acte juridice existente ale Uniunii cuprind deja dispoziții privind SAL. Pentru a se asigura securitatea juridică, ar trebui să se prevadă că, în caz de conflict, prevalează prezenta directivă, cu excepția cazurilor în care aceasta cuprinde dispoziții contrare explicite. În special, 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>(1)</sup>, care stabilește deja un cadru pentru sistemele de mediere la nivelul Uniunii, pentru litigiile transfrontaliere, fără a împiedica aplicarea directivei respective în cazul sistemelor interne de mediere. Prezenta directivă este menită să se aplice în mod orizontal tuturor tipurilor de proceduri SAL, inclusiv procedurilor SAL reglementate de Directiva 2008/52/CE.
- (20) Entitățile SAL sunt extrem de diverse pe teritoriul UE, dar și în interiorul statelor membre. Prezenta directivă ar trebui să reglementeze orice entitate care este stabilită pe o bază durabilă, oferă soluționarea unui litigiu între un consumator și un comerciant printr-o procedură SAL și este înscrisă pe listă în conformitate cu prezenta directivă. Prezenta directivă poate viza, de asemenea, în cazul în care statele membre decid acest lucru, entitățile de soluționare a litigiilor care impun soluții obligatorii pentru părți. Cu toate acestea, o procedură extrajudiciară care este creată pe bază *ad hoc* pentru un singur litigiu între un consumator și un comerciant nu ar trebui considerată drept procedură SAL.
- (21) De asemenea, procedurile SAL variază mult de la un stat membru la altul, precum și în interiorul acestora. Ele pot lua forma unor proceduri în care entitatea SAL aduce părțile împreună cu scopul de a facilita o soluție amiabilă sau a unor proceduri în care entitatea SAL propune o soluție sau proceduri în care entitatea SAL impune o soluție. Ele pot fi, de asemenea, combinații de două sau mai multe astfel de proceduri. Prezenta directivă nu ar trebui să aducă atingere tipului de proceduri SAL din statele membre.
- (22) Procedurile în fața entităților de soluționare a litigiilor în cazul cărora persoanele fizice responsabile de soluționarea litigiilor sunt angajate exclusiv de comerciant sau primesc orice tip de remunerație exclusiv de la acesta sunt susceptibile de a fi expuse unui conflict de interese. Prin urmare, respectivele proceduri, în principiu, ar trebui să fie excluse din domeniul de aplicare al prezentei directive, cu excepția cazului în care un stat membru decide că aceste proceduri pot fi recunoscute drept proceduri SAL în temeiul prezentei directive și cu condiția ca entitățile respective să fie pe deplin conforme cu cerințele specifice în materie de independență și imparțialitate prevăzute de prezenta directivă. Entitățile SAL care oferă soluționarea litigiilor prin astfel de proceduri ar trebui să facă obiectul unei evaluări periodice a conformității lor cu cerințele de calitate prevăzute în prezenta directivă, inclusiv cu cerințele suplimentare specifice care asigură independența lor.
- (23) Prezenta directivă nu ar trebui să se aplice nici procedurilor din cadrul sistemelor de instrumentare a reclamațiilor consumatorilor gestionate de către comerciant, nici negocierilor directe între părți. De asemenea, aceasta nu ar trebui să se aplice încercărilor unui judecător de a soluționa un litigiu pe parcursul procedurii judiciare referitoare la respectivul litigiu.
- (24) 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 și care este înscrisă pe listă în conformitate cu aceasta. Statele membre ar trebui să aibă posibilitatea de a îndeplini această obligație bazându-se pe entitățile SAL existente cu o funcționare corespunzătoare și adaptând domeniul lor de aplicare, după caz, sau prevăzând crearea de noi entități SAL. Prezenta directivă nu ar trebui să aducă atingere funcționării entităților de soluționare a litigiilor existente care activează în cadrul autorităților naționale de protecție a consumatorilor din statele membre, în care funcționarii publici sunt responsabili de soluționarea litigiilor. Funcționarii publici ar trebui considerați drept reprezentanți ai intereselor atât ale consumatorilor, cât și ale comercianților. Prezenta directivă nu ar trebui să oblige statele membre să creeze o entitate SAL specifică pentru fiecare sector de comerț cu amănuntul. Atunci când este necesar, pentru a asigura o acoperire sectorială și geografică completă și accesul deplin la SAL, 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 nu este competentă nicio entitate SAL specifică. Entitățile SAL complementare au rolul de a constitui o protecție pentru consumatori și pentru comercianți prin garantarea faptului că nu există lacune în ceea ce privește accesul la o entitate SAL.

<sup>(1)</sup> JO L 136, 24.5.2008, p. 3.

- (25) Prezenta directivă nu ar trebui să împiedice statele membre să mențină sau să introducă legislație privind procedurile de soluționare extrajudiciară a litigiilor contractuale în materie de consum care să fie conformă cu cerințele prevăzute în prezenta directivă. Mai mult, pentru a garanta că entitățile SAL își pot desfășura activitatea în mod eficace, entitățile respective ar trebui să aibă posibilitatea de a menține sau de a introduce, în conformitate cu legislația din statul membru în care sunt stabilite, norme procedurale care să le permită să refuze instrumentarea litigiilor în anumite circumstanțe, de exemplu atunci când un litigiu este prea complex și, prin urmare, ar fi soluționat mai bine în instanță. Cu toate acestea, normele procedurale care permit entităților SAL să refuze instrumentarea unui litigiu ar trebui să nu afecteze în mod semnificativ accesul consumatorilor la procedurile SAL, inclusiv în cazul litigiilor transfrontaliere. Astfel, atunci când decid asupra unui prag financiar, statele membre ar trebui să țină întotdeauna seama de faptul că valoarea reală a litigiului poate varia de la un stat membru la altul și, prin urmare, că stabilirea unui prag disproporționat de înalt într-un stat membru ar putea să afecteze accesul la procedurile SAL pentru consumatorii din alte state membre. Statele membre nu ar trebui să aibă obligația de a asigura faptul că consumatorul își poate prezenta reclamația unei alte entități SAL, în cazul în care o entitate SAL căreia i-a fost prezentată inițial reclamația a refuzat să o instrumenteze din cauza normelor sale procedurale. În aceste cazuri, ar trebui să se considere că statele membre și-au îndeplinit obligația de a asigura acoperirea deplină de către entitățile SAL.
- (26) Prezenta directivă ar trebui să le permită comercianților stabiliți într-un stat membru să fie acoperiți de o entitate SAL care este stabilită în alt stat membru. Pentru a îmbunătăți acoperirea și accesul consumatorilor la SAL în întreaga Uniune, statele membre ar trebui să aibă posibilitatea de a decide să se bazeze pe entități SAL stabilite în alt stat membru sau entități SAL regionale, transnaționale sau paneuropene, atunci când comercianții din state membre diferite intră sub incidența aceleiași entități SAL. Cu toate acestea, recurgerea la entități SAL stabilite în alt stat membru sau la entități SAL transnaționale sau paneuropene nu ar trebui să aducă atingere responsabilității statelor membre de a asigura acoperirea completă și accesul deplin la entitățile SAL.
- (27) Prezenta directivă nu ar trebui să aducă atingere posibilității ca statele membre să mențină sau să introducă proceduri SAL care instrumentează în comun litigii identice sau similare între un comerciant și mai mulți consumatori. Soluționările extrajudiciare colective ar trebui să facă obiectul unor ample evaluări de impact înainte ca soluționările respective să fie propuse la nivelul Uniunii. Existența unui sistem eficace pentru acțiunile colective și accesul ușor la SAL ar trebui să fie complementare; aceste proceduri nu ar trebui să se excludă reciproc.
- (28) 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 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 <sup>(1)</sup>.
- (29) Confidențialitatea și viața privată ar trebui respectate pe întreaga durată a procedurii SAL. Statele membre ar trebui să fie încurajate să protejeze confidențialitatea procedurilor SAL în cadrul oricărei proceduri judiciare civile sau comerciale sau al unei proceduri de arbitraj ulterioare.
- (30) Cu toate acestea, statele membre ar trebui să se asigure că entitățile SAL fac publice orice probleme sistematice sau semnificative care apar frecvent și duc la litigii între consumatori și comercianți. Informațiile comunicate în acest sens ar putea fi însoțite de recomandări cu privire la modul în care aceste probleme pot fi evitate sau rezolvate în viitor, în scopul de a ridica standardele comercianților și de a facilita schimbul de informații și de bune practici.
- (31) Statele membre ar trebui să garanteze că entitățile SAL soluționează litigiile de o manieră echitabilă, practică și proporțională atât pentru consumator, cât și pentru comerciant, pe baza evaluării obiective a circumstanțelor în care se depune plângerea și ținând seama în mod corespunzător de drepturile părților.
- (32) Independența și integritatea entităților SAL sunt esențiale pentru a câștiga încrederea cetățenilor Uniunii în capacitatea mecanismelor SAL de a oferi soluții într-o manieră echitabilă și independentă. Persoana fizică sau organismul colegial care răspunde de SAL ar trebui să fie independente de toți cei care ar putea avea un interes în rezultatul final și ar trebui să nu se afle într-un conflict de interese care i-ar putea împiedica să ia o hotărâre echitabilă, imparțială și independentă.
- (33) Persoanele fizice responsabile de SAL nu ar trebui să fie considerate imparțiale decât în cazul în care acestea nu pot fi supuse unei presiuni care, eventual, le influențează comportamentul cu privire la litigiu. Pentru a se asigura independența acțiunilor lor, persoanele respective ar trebui să fie numite pentru o perioadă suficient de lungă și nu ar trebui să primească niciun fel de instrucțiuni de la oricare dintre părți sau de la reprezentanții acestora.
- (34) Pentru a asigura faptul că nu există niciun conflict de interese, persoanele fizice responsabile de SAL ar trebui să semnaleze orice circumstanță care le-ar putea afecta independența și imparțialitatea sau ar putea duce la un conflict de interese cu oricare dintre părțile în litigiul pe care trebuie să îl soluționeze. Aceste circumstanțe ar putea fi reprezentate de orice interes financiar, direct sau indirect, legat de rezultatul procedurii SAL sau orice relație personală sau de afaceri cu una sau mai multe dintre părți în cursul ultimilor trei ani anteriori preluării postului, inclusiv orice calitate care nu este legată de SAL și în care persoana respectivă a acționat pentru una sau mai multe dintre părți, pentru o organizație profesională sau o asociație de întreprinderi în care una dintre părți este membră sau pentru orice alt membru al acestora.

<sup>(1)</sup> JO L 281, 23.11.1995, p. 31.

- (35) Este extrem de important să se evite astfel de presiuni atunci când persoanele fizice responsabile de SAL sunt angajate de comerciant sau primesc orice tip de remunerație de la acesta. Prin urmare, ar trebui prevăzute cerințe specifice în cazul în care statele membre decid să permită ca procedurile de soluționare a litigiilor în aceste cazuri să fie considerate proceduri SAL în temeiul prezentei directive. Atunci când persoanele fizice responsabile de SAL sunt angajate sau primesc orice tip de remunerație exclusiv de la o organizație profesională sau o asociație de întreprinderi din care face parte comerciantul, acestea ar trebui să aibă la dispoziție un buget alocat separat, suficient pentru îndeplinirea sarcinilor lor.
- (36) Pentru reușita SAL și, în special pentru asigurarea încrederii necesare în procedurile SAL, este esențial ca persoanele fizice responsabile de SAL să dispună de expertiza necesară, inclusiv de o bună înțelegere generală a legislației. În special, persoanele fizice ar trebui să dispună de suficiente cunoștințe generale în materie juridică pentru a înțelege implicațiile juridice ale litigiului, fără a fi obligate să fie specialiști calificați în domeniul juridic.
- (37) Aplicabilitatea anumitor principii de calitate în cazul procedurilor SAL întărește încrederea atât a consumatorilor, cât și a comercianților în aceste proceduri. Aceste principii de calitate au fost dezvoltate prima dată la nivelul Uniunii în Recomandările 98/257/CE și 2001/310/CE. Prin conferirea unui caracter obligatoriu unora dintre principiile stabilite în respectivele recomandări ale Comisiei, prezenta directivă stabilește un set de cerințe de calitate care se aplică tuturor procedurilor SAL desfășurate de o entitate SAL care a fost notificată Comisiei.
- (38) Prezenta directivă ar trebui să instituie cerințe de calitate pentru entitățile SAL, care să asigure același nivel de protecție și aceleași drepturi ale consumatorilor, atât în cazul litigiilor naționale, cât și în cazul litigiilor transfrontaliere. Prezenta directivă nu ar trebui să împiedice statele membre să adopte sau să mențină norme care depășesc sfera dispozițiilor prezentei directive.
- (39) Entitățile SAL ar trebui să fie accesibile și transparente. Pentru a asigura transparența entităților SAL și a procedurilor SAL este necesar ca, înainte de a se angaja într-o procedură SAL, părțile să primească informații clare și accesibile de care au nevoie pentru a lua o decizie în cunoștință de cauză. Nu ar trebui să se impună ca aceste informații să fie furnizate comercianților atunci când participarea lor la procedurile SAL este obligatorie în temeiul legislației naționale.
- (40) O entitate SAL care funcționează în mod corespunzător ar trebui să încheie procedurile online și offline de soluționare a litigiilor cu rapiditate într-un termen de 90 de zile calendaristice de la data la care entitatea SAL a primit dosarul de reclamație complet, cuprinzând toată documentația relevantă referitoare la reclamația respectivă, și până la data la care rezultatul procedurii SAL este pus la dispoziție. Entitatea SAL care a primit o reclamație ar trebui să notifice părțile după primirea tuturor documentelor necesare pentru aplicarea procedurii SAL. În anumite cazuri excepționale de o deosebită complexitate, inclusiv atunci când una dintre părți se află, din motive întemeiate, în imposibilitatea de a participa la procedură, entitățile SAL ar trebui să aibă posibilitatea de a prelungi termenul în scopul desfășurării unei examinări a cazului respectiv. Părțile ar trebui să fie informate în legătură cu orice prelungire a termenului respectiv, precum și în legătură cu perioada aproximativă estimată ca fiind necesară pentru încheierea litigiului.
- (41) Ar fi de preferat ca procedurile SAL să fie gratuite pentru consumatori. În cazul în care se aplică costuri, procedura SAL ar trebui să fie accesibilă, atractivă și necostisitoare pentru consumatori. În acest scop, costurile nu ar trebui să depășească un tarif simbolic.
- (42) 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 unei proceduri SAL. Entitățile SAL ar trebui să îi informeze pe consumatori cu privire la drepturile lor înainte ca aceștia să accepte sau să urmeze soluția propusă. De asemenea, ambele părți ar trebui să aibă posibilitatea de a-și prezenta informațiile și probele fără a fi prezente fizic.
- (43) Un acord între un consumator și un comerciant de a prezenta reclamații unei entități SAL nu ar trebui să fie obligatoriu pentru consumator dacă a fost încheiat înainte de apariția litigiului și dacă are drept efect privarea consumatorului de dreptul său de a introduce o acțiune în instanță în vederea soluționării litigiului. De asemenea, în cadrul procedurilor SAL care vizează soluționarea litigiului prin impunerea unei soluții, aceasta din urmă ar trebui să fie obligatorie pentru părți numai dacă părțile au fost informate în prealabil despre caracterul său obligatoriu și și-au dat acordul în mod expres. Nu ar trebui să fie impus acordul specific al comerciantului dacă normele naționale prevăd că astfel de soluții sunt obligatorii pentru comercianți.
- (44) În cadrul procedurilor SAL care vizează soluționarea litigiului prin impunerea unei soluții consumatorului, într-o situație în care nu există un conflict de legi, soluția impusă nu ar trebui să ducă la privarea consumatorului de protecția care îi este oferită de dispoziții de la care nu se poate deroga prin convenție în temeiul legislației statului membru în care consumatorul și comerciantul își au reședința obișnuită. În situațiile în care există un conflict de legi, atunci când legea aplicabilă contractului de vânzare sau de servicii este stabilită în conformitate cu articolul 6 alineatele (1) și (2) din Regulamentul (CE) nr. 593/2008 al Parlamentului European și al Consiliului din 17 iunie 2008 privind legea aplicabilă obligațiilor

contractuale (Roma I) <sup>(1)</sup>, soluția impusă de entitatea SAL nu ar trebui să ducă la privarea consumatorului de protecția care îi este oferită de dispoziții de la care nu se poate deroga prin convenție în temeiul legislației statului membru în care consumatorul își are reședința obișnuită. În situațiile în care există un conflict de legi, atunci când legea aplicabilă contractului de vânzare sau de servicii este stabilită în conformitate cu articolul 5 alineatele (1)-(3) din Convenția de la Roma din 19 iunie 1980 privind legea aplicabilă obligațiilor contractuale <sup>(2)</sup>, soluția impusă de entitatea SAL nu ar trebui să ducă la privarea consumatorului de protecția care îi este oferită de dispozițiile obligatorii din legislația statului membru în care consumatorul își are reședința obișnuită.

- (45) Dreptul la o cale de atac eficientă și la un proces echitabil sunt drepturi fundamentale prevăzute la articolul 47 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene. Prin urmare, procedurile SAL nu ar trebui să fie concepute astfel încât să înlocuiască procedurile judiciare și nu ar trebui să îi priveze pe consumatori sau pe comercianți de dreptul lor de a solicita despăgubiri în fața instanțelor judecătorești. Prezenta directivă nu ar trebui să împiedice părțile să își exercite dreptul de acces la sistemul judiciar. În cazurile în care un litigiu nu a putut fi soluționat printr-o anumită procedură SAL al cărei rezultat nu este obligatoriu, părțile nu ar trebui să fie împiedicate ulterior să inițieze proceduri judiciare în legătură cu litigiul respectiv. Statele membre ar trebui să fie libere să aleagă mijloacele adecvate de realizare a acestui obiectiv. Acestea ar trebui să aibă posibilitatea de a prevedea, printre altele, că termenele de decădere sau de prescripție nu expiră în cursul unei proceduri SAL.
- (46) Pentru a funcționa eficient, entitățile SAL ar trebui să aibă la dispoziție suficiente resurse umane, materiale și financiare. Statele membre ar trebui să decidă cu privire la o formă adecvată de finanțare a entităților SAL pe teritoriul lor, fără a restrânge finanțarea entităților care sunt deja operaționale. Prezenta directivă nu ar trebui să aducă atingere posibilității finanțării entităților SAL din fonduri publice sau private sau dintr-o combinație de fonduri publice și private. Cu toate acestea, entitățile SAL ar trebui să fie încurajate să ia în considerare în mod special formele private de finanțare și să utilizeze fonduri publice doar la discreția statelor membre. Prezenta directivă nu ar trebui să aducă atingere posibilității ca întreprinderile sau organizațiile profesionale sau asociațiile de întreprinderi să finanțeze entități SAL.
- (47) În cazul apariției unui litigiu, consumatorii trebuie să poată identifica rapid care dintre entitățile SAL este competentă pentru a instrumenta reclamația lor și să știe dacă comerciantul în cauză va participa sau nu la procedurile transmise entității SAL. Comercianții care se angajează să folosească entități SAL pentru soluționarea litigiilor cu consumatorii ar trebui să îi informeze pe aceștia din urmă cu privire la adresa site-ului internet al entității sau entităților SAL de care sunt deserviți. Informațiile respective ar trebui să fie furnizate în mod clar,

ușor de înțeles și accesibil pe site-ul internet al comerciantului, în cazul în care acesta există, și, după caz, în termenii și în condițiile generale ale contractelor de vânzare sau de prestare de servicii între comerciant și consumator. Comercianții ar trebui să aibă posibilitatea de a include pe site-urile lor internet și în termenii și condițiile contractelor relevante orice informații suplimentare referitoare la procedurile lor interne de instrumentare a reclamațiilor sau la orice alte moduri de a-i contacta direct în vederea soluționării litigiilor cu consumatorii fără a le înainta unei entități SAL. În cazul în care litigiul nu poate fi soluționat în mod direct, comerciantul ar trebui să îi furnizeze consumatorului, pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil, informații cu privire la entitățile SAL relevante și să specifice dacă va recurge la acestea.

- (48) Obligația comercianților de a informa consumatorii cu privire la entitățile SAL de care comercianții respectivi sunt deserviți nu ar trebui să aducă atingere dispozițiilor privind informarea consumatorilor cu privire la procedurile de atac extrajudiciare prevăzute de alte acte juridice ale Uniunii, care ar trebui să se aplice în plus față de obligația de informare prevăzută de prezenta directivă.
- (49) Prezenta directivă nu ar trebui să prevadă obligativitatea participării comercianților la procedurile SAL, nici faptul că aceștia au obligația de a respecta rezultatul acestor proceduri, atunci când un consumator a prezentat o reclamație împotriva acestora. Cu toate acestea, pentru a se asigura accesul consumatorilor la o cale de atac și faptul că aceștia nu sunt obligați să renunțe la depunerea reclamațiilor, comercianții ar trebui să fie încurajați să participe, în măsura în care este posibil, la procedurile SAL. Prin urmare, prezenta directivă nu ar trebui să aducă atingere niciunei norme naționale care prevede că participarea comercianților la astfel de proceduri este obligatorie sau face obiectul unor stimulente sau al unor sancțiuni, sau că respectarea rezultatului acestor proceduri este obligatorie pentru comercianți, cu condiția ca o astfel de legislație să nu împiedice părțile să își exercite dreptul de acces la sistemul judiciar, astfel cum este prevăzut la articolul 47 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene.
- (50) Pentru a evita impunerea unor sarcini inutile entităților SAL, statele membre ar trebui să încurajeze consumatorii să contacteze comercianții într-un efort de soluționare a problemei în mod bilateral, înainte de a prezenta o reclamație unei entități SAL. În multe cazuri, acest lucru le-ar permite consumatorilor să soluționeze litigiile rapid și într-o etapă timpurie.
- (51) Statele membre ar trebui să implice reprezentanții organizațiilor profesionale, ai asociațiilor de întreprinderi și ai organizațiilor de consumatori când elaborează SAL, în special în ceea ce privește principiile imparțialității și independenței.
- (52) Statele membre ar trebui să se asigure că entitățile SAL cooperează în vederea soluționării litigiilor transfrontaliere.

<sup>(1)</sup> JO L 177, 4.7.2008, p. 6.  
<sup>(2)</sup> JO L 266, 9.10.1980, p. 1.

- (53) Rețelele de entități SAL, cum ar fi rețeaua de soluționare a litigiilor financiare „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.
- (54) Cooperarea strânsă între entitățile SAL și autoritățile naționale ar trebui să consolideze aplicarea eficace a actelor juridice ale Uniunii privind protecția consumatorilor. Comisia și statele membre ar trebui să faciliteze cooperarea între entitățile SAL, pentru a încuraja schimbul de bune practici și de expertiză tehnică și pentru a supune discuției orice probleme legate de funcționarea procedurilor SAL. Asemenea cooperare ar trebui sprijinită, printre altele, prin intermediul viitorului program al Uniunii privind protecția consumatorilor.
- (55) Pentru a se asigura că entitățile SAL funcționează în mod corespunzător și eficace, ele ar trebui să fie monitorizate atent. În acest sens, fiecare stat membru ar trebui să desemneze o autoritate competentă sau autorități competente care să îndeplinească această funcție. În conformitate cu prezenta directivă, Comisia și autoritățile competente ar trebui să publice și să actualizeze o listă de entități SAL care respectă dispozițiile prezentei directive. Statele membre ar trebui să se asigure că entitățile SAL, rețeaua centrelor europene pentru consumatori și, după caz, organismele desemnate în conformitate cu prezenta directivă publică această listă pe site-urile lor, furnizând un link către site-ul Comisiei, și, ori de câte ori este posibil, pe un suport durabil la sediile lor. Mai mult, statele membre ar trebui să încurajeze organizațiile consumatorilor și asociațiile de întreprinderi relevante să publice, de asemenea, această listă. Statele membre ar trebui să asigure, de asemenea, diseminarea adecvată a informațiilor cu privire la acțiunile pe care ar trebui să le întreprindă un consumator în cazul unui litigiu cu un comerciant. În plus, autoritățile competente ar trebui să publice rapoarte periodice privind evoluția și funcționarea entităților SAL în statele lor membre. 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 din 12 mai 2010 privind utilizarea unei metode armonizate de clasificare și raportare a plângerilor și cererilor de informații din partea consumatorilor <sup>(1)</sup>.
- (56) Este necesar ca statele membre să prevadă norme privind sancțiunile aplicabile pentru încălcarea dispozițiilor naționale adoptate în scopul respectării prezentei directive și să se asigure că normele respective sunt puse în aplicare. Sancțiunile ar trebui să fie eficace, proporționale și disuasive.
- (57) 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>(2)</sup> ar trebui să fie modificat pentru a include o trimitere la prezenta directivă în anexa sa, astfel încât să se consolideze cooperarea transfrontalieră în materie de aplicare a prezentei directive.
- (58) 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 <sup>(3)</sup> („Directiva privind acțiunile în încetare”) ar trebui să fie modificată pentru a include o trimitere la prezenta directivă în anexa sa, astfel încât să se garanteze că interesele colective ale consumatorilor prevăzute în prezenta directivă sunt protejate.
- (59) În conformitate cu Declarația politică comună din 28 septembrie 2011 a statelor membre și a Comisiei privind documentele explicative <sup>(4)</sup>, statele membre s-au angajat să anexeze, în cazuri justificate, la notificarea măsurilor lor de transpunere unul sau mai multe documente care explică relația dintre componentele unei directive și părțile corespunzătoare din instrumentele naționale de transpunere. În ceea ce privește prezenta directivă, legiuitorul consideră că transmiterea unor astfel de documente este justificată.
- (60) Deoarece obiectivul prezentei directive, și anume de a contribui, prin realizarea unui nivel ridicat de protecție a consumatorului și fără a limita accesul consumatorilor la instanțe, la buna funcționare a pieței interne, nu poate fi realizat în mod satisfăcător de statele membre și, prin urmare, 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.
- (61) Prezenta directivă respectă drepturile fundamentale și principiile recunoscute îndeosebi în Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene, în special la articolele 7, 8, 38 și 47.
- (62) Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor a fost consultată în conformitate cu articolul 28 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 45/2001 al Parlamentului European și al Consiliului din 18 decembrie 2000 privind protecția persoanelor fizice cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal de către instituțiile și organele comunitare și privind libera circulație a acestor date <sup>(5)</sup> și a emis un aviz la 12 ianuarie 2012 <sup>(6)</sup>,

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

<sup>(2)</sup> JO L 364, 9.12.2004, p. 1.

<sup>(3)</sup> JO L 110, 1.5.2009, p. 30.

<sup>(4)</sup> JO C 369, 17.12.2011, p. 14.

<sup>(5)</sup> JO L 8, 12.1.2001, p. 1.

<sup>(6)</sup> JO C 136, 11.5.2012, p. 1.

ADOPTĂ PREZENTA DIRECTIVĂ:

## CAPITOLUL I

### DISPOZIȚII GENERALE

#### Articolul 1

##### Obiect

Prezenta directivă urmărește, prin atingerea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor, să contribuie la buna funcționare a pieței interne prin garantarea faptului că reclamațiile împotriva comercianților pot fi prezentate de către consumatori, în mod voluntar, unor entități care aplică proceduri de soluționare alternativă a litigiilor independente, imparțiale, transparente, eficiente, rapide și echitabile. Prezenta directivă nu aduce atingere legislației naționale care prevede obligativitatea participării la astfel de proceduri, cu condiția ca legislația respectivă să nu împiedice părțile să își exercite dreptul de acces la sistemul judiciar.

#### Articolul 2

##### Domeniul de aplicare

(1) Prezenta directivă se aplică procedurilor de soluționare extrajudiciară a litigiilor naționale și transfrontaliere care privesc obligațiile contractuale prevăzute în contractele de vânzări sau în contractele de prestări de servicii între un comerciant stabilit în Uniune și un consumator rezident în Uniune prin intervenția unei entități SAL, care propune sau impune o soluție sau reunește părțile în scopul de a facilita o soluție amiabilă.

(2) Prezenta directivă nu se aplică:

(a) procedurilor entităților de soluționare a litigiilor, în cazul în care persoanele fizice responsabile de soluționarea litigiilor sunt angajate sau remunerate exclusiv de comerciant, cu excepția cazului în care statele membre hotărăsc să permită ca astfel de proceduri să fie considerate proceduri SAL în conformitate cu prezenta directivă și sunt îndeplinite cerințele prevăzute în capitolul II, inclusiv cerințele specifice de independență și transparență prevăzute la articolul 6 alineatul (3);

(b) procedurilor supuse sistemelor de instrumentare a reclamațiilor consumatorilor gestionate de comerciant;

(c) serviciilor neeconomice de interes general;

(d) litigiilor între comercianți;

(e) negocierilor directe între consumator și comerciant;

(f) încercărilor efectuate de un judecător de a soluționa un litigiu pe parcursul procedurii judiciare referitoare la respectivul litigiu;

(g) procedurilor inițiate de un comerciant împotriva unui consumator;

(h) serviciilor de sănătate prestate pacienților de către cadre medicale pentru evaluarea, menținerea sau refacerea stării lor de sănătate, inclusiv prescrierea, eliberarea și furnizarea de medicamente și dispozitive medicale;

(i) entităților publice de învățământ superior sau complementar.

(3) Prezenta directivă instituie cerințe armonizate de calitate pentru entitățile SAL și procedurile SAL pentru a garanta că, după punerea sa în aplicare, consumatorii au acces la mecanisme de soluționare extrajudiciară a litigiilor de înaltă calitate, transparente, eficiente și echitabile, indiferent de locul de reședință în Uniune. Statele membre pot menține sau introduce norme care le depășesc pe cele prevăzute de prezenta directivă, în scopul de a asigura un nivel mai ridicat de protecție a consumatorilor.

(4) Prezenta directivă recunoaște competența statelor membre de a stabili dacă entitățile SAL înființate pe teritoriul lor ar trebui să fie în măsură să impună o soluție.

#### Articolul 3

##### Relația cu alte acte juridice ale Uniunii

(1) În absența unor dispoziții contrare în prezenta directivă, în cazul în care o dispoziție a prezentei directive se află în contradicție cu o dispoziție prevăzută într-un alt act juridic al Uniunii și privește proceduri referitoare la căile de atac extrajudiciare inițiate de un consumator împotriva unui comerciant, dispoziția din prezenta directivă prevalează.

(2) Prezenta directivă nu aduce atingere Directivei 2008/52/CE.

(3) Articolul 13 din prezenta directivă nu aduce atingere dispozițiilor privind informarea consumatorilor cu privire la procedurile referitoare la căile de atac extrajudiciare conținute în alte acte juridice ale Uniunii, care se aplică în plus față de articolul menționat.

#### Articolul 4

##### Definiții

(1) În sensul prezentei directive:

(a) „consumator” înseamnă orice persoană fizică care acționează în scopuri care nu sunt legate de activitatea sa comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională;

(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) „contract de vânzare” înseamnă orice contract în temeiul căruia comerciantul transferă sau se angajează să transfere proprietatea asupra unor bunuri către consumator, iar consumatorul plătește sau se angajează să plătească prețul acestora, inclusiv orice contract care are drept obiect atât bunuri, cât și servicii;
- (d) „contract de prestări de servicii” înseamnă orice contract, altul decât un contract de vânzare, în temeiul căruia comerciantul furnizează sau se angajează să furnizeze un serviciu consumatorului, iar acesta plătește sau se angajează să plătească prețul acestuia;
- (e) „litigiu intern” înseamnă un litigiu contractual care rezultă dintr-un contract de vânzare sau de prestare de servicii, în cazul în care consumatorul, în momentul în care comandă astfel de bunuri sau servicii, își are reședința în același stat membru în care este stabilit comerciantul;
- (f) „litigiu transfrontalier” înseamnă un litigiu contractual care rezultă dintr-un contract de vânzare sau de prestare 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;
- (g) „procedură SAL” înseamnă o procedură astfel cum este menționată la articolul 2, care îndeplinește cerințele prezentei directive și este aplicată de o entitate SAL;
- (h) „entitate SAL” înseamnă orice entitate, indiferent cum este numită sau menționată, care este stabilită pe o bază durabilă și oferă soluționarea unui litigiu printr-o procedură SAL și care este înscrisă pe listă în conformitate cu articolul 20 alineatul (2);
- (i) „autoritate competentă” înseamnă orice autoritate desemnată de un stat membru în sensul prezentei directive și stabilită la nivel național, regional sau local.

(2) 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.

(3) O entitate SAL este „stabilită”:

- în locul în care aceasta își desfășoară activitățile SAL, 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 SAL, 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 ENTITĂȚILE SAL ȘI LA PROCEDURILE SAL ȘI CERINȚELE APLICABILE

#### Articolul 5

#### Accesul la entitățile SAL și la procedurile SAL

(1) Statele membre facilitează accesul consumatorilor la procedurile SAL și se asigură că litigiile care intră sub incidența prezentei directive și care implică comercianți ale căror sedii se află pe teritoriile lor pot fi prezentate unei entități SAL care îndeplinește cerințele prevăzute de prezenta directivă.

(2) Statele membre se asigură că entitățile SAL:

- (a) întrețin un site internet actualizat care permite părților să aibă cu ușurință acces la informațiile referitoare la procedura SAL și care permite consumatorilor să prezinte online o reclamație și documentele justificative necesare;
- (b) furnizează la cerere părților, pe un suport durabil, informațiile menționate la litera (a);
- (c) după caz, permite consumatorului să prezinte o reclamație offline;
- (d) permite schimbul de informații dintre părți prin mijloace electronice sau, după caz, prin poștă;
- (e) acceptă atât litigii naționale, cât și litigii transfrontaliere, inclusiv litigiile reglementate de Regulamentul (UE) nr. 524/2013; și
- (f) 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 din statul membru în care entitatea SAL își are sediul.

(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 respectiv pentru a căror soluționare nu există nicio entitate SAL competentă. Statele membre își pot de asemenea îndeplini aceste obligații bazându-se pe entități SAL stabilite în alt stat membru sau pe entități de soluționare a litigiilor regionale, transnaționale sau paneuropene, în cazul în care comercianții din alte state membre intră sub incidența aceleiași entități SAL, fără a aduce atingere răspunderii pe care o au în ceea ce privește asigurarea unei acoperiri depline și a unui acces complet la SAL.

(4) Statele membre pot, după cum consideră de cuviință, să permită entităților SAL să mențină și să introducă norme procedurale care să le permită să refuze instrumentarea unui anumit litigiu din următoarele motive:

- (a) consumatorul nu a încercat să contacteze comerciantul în cauză pentru a discuta reclamația sa și nu a încercat, ca un prim pas, să rezolve diferendul direct cu comerciantul;
- (b) litigiul este nepertinent sau jignitor;
- (c) litigiul este sau a fost analizat anterior de către o altă entitate SAL sau de o instanță;
- (d) valoarea despăgubirii este inferioară sau superioară unui prag financiar prestabilit;
- (e) consumatorul nu a prezentat reclamația entității SAL într-un termen predeterminat de minimum un an de la data la care consumatorul a prezentat reclamația comerciantului;
- (f) instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta în mod grav funcționarea eficace a entității SAL.

În cazul în care, în conformitate cu normele sale procedurale, o entitate SAL nu poate analiza o reclamație care i-a fost înaintată, entitatea SAL respectivă prezintă ambelor părți o explicație privind motivele neanalizării litigiului în termen de trei săptămâni de la primirea dosarului de reclamație.

Aceste norme procedurale nu trebuie să afecteze în mod semnificativ accesul consumatorilor la procedurile SAL, inclusiv în cazul litigiilor transfrontaliere.

(5) Statele membre se asigură că atunci când entităților SAL li se permite instituirea unor praguri financiare predeterminate pentru a limita accesul la procedurile SAL, respectivele praguri nu sunt stabilite la un nivel la care ar afecta în mod negativ accesul consumatorilor la instrumentarea reclamațiilor de către entitățile SAL.

(6) În cazul în care, în conformitate cu normele procedurale menționate la alineatul (4), o entitate SAL nu poate examina o reclamație care i-a fost prezentată, statul membru nu are obligația de a asigura faptul că consumatorul își poate prezenta reclamația unei alte entități SAL.

(7) În cazul în care o entitate SAL care se ocupă de litigii într-un sector economic specific are competența de a lua în considerare litigiile legate de un comerciant care își desfășoară activitatea în sectorul respectiv, dar care nu este membru al organizației sau al asociației care formează sau care finanțează entitatea SAL, se consideră că statul membru și-a îndeplinit obligația în temeiul alineatului (1) și în ceea ce privește litigiile legate de respectivul comerciant.

## Articolul 6

### Expertiză, independență și imparțialitate

(1) Statele membre se asigură că persoanele fizice responsabile de SAL au expertiza necesară și sunt independente și imparțiale. Acest lucru este garantat prin asigurarea faptului că astfel de persoane:

- (a) dispun de cunoștințele și aptitudinile necesare în domeniul procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor sau al soluționării judiciare a litigiilor în materie de consum, precum și de o bună înțelegere generală a legislației;
- (b) sunt numite pentru un mandat cu o durată suficientă pentru a asigura independența acțiunilor lor și nu pot fi eliberate din funcție fără motive întemeiate;
- (c) nu primesc niciun fel de instrucțiuni de la oricare dintre părți sau de la reprezentanții acestora;
- (d) sunt remunerate într-un mod care nu este legat de rezultatul procedurii;
- (e) comunică fără întârziere entității SAL orice element care le poate afecta sau poate fi considerat ca afectându-le independența și imparțialitatea sau poate da naștere unui conflict de interese cu oricare dintre părțile la litigiul pe care trebuie să îl soluționeze. Obligația de a comunica astfel de elemente este o obligație permanentă pe tot parcursul procedurii SAL. Aceasta nu se aplică în cazul în care entitatea SAL este alcătuită dintr-o singură persoană fizică.

(2) Statele membre se asigură că entitățile dispun de proceduri care garantează că, în cazul situațiilor menționate la alineatul (1) litera (e):

- (a) persoana fizică respectivă este înlocuită de altă persoană fizică, căreia i se încredințează desfășurarea procedurii SAL; sau, dacă această condiție nu este îndeplinită,
- (b) persoana fizică respectivă se abține de la desfășurarea procedurii SAL și, după caz, entitatea SAL propune părților să înainteze litigiul unei alte entități SAL care este competentă în acest sens; sau, dacă această condiție nu este îndeplinită,
- (c) elementele sunt comunicate părților, iar persoanei fizice respective i se permite să continue desfășurarea procedurii SAL numai în cazul în care părțile nu au obiecții cu privire la acest lucru după ce au fost informate cu privire la elemente și la dreptul lor de a obiecta.

Prezentul alineat nu aduce atingere articolului 9 alineatul (2) litera (a).

În cazul în care entitatea SAL este alcătuită dintr-o singură persoană fizică, se aplică exclusiv literele (b) și (c) din primul paragraf din prezentul alineat.

(3) În situația în care statele membre hotărăsc să permită procedurile menționate la articolul 2 alineatul (2) litera (a) ca proceduri SAL în temeiul prezentei directive, se asigură că, în plus față de cerințele generale stabilite la alineatele (1) și (5), respectivele proceduri îndeplinesc următoarele cerințe specifice:

(a) persoanele fizice responsabile cu soluționarea litigiilor sunt numite de un organism colegial compus dintr-un număr egal de reprezentanți ai organizațiilor de consumatori și reprezentanți ai comerciantului sau fac parte din organismul respectiv, numirea fiind rezultatul unei proceduri transparente;

(b) persoanelor fizice responsabile cu soluționarea litigiilor li se acordă un mandat de minimum trei ani pentru a se asigura independența acțiunilor lor;

(c) persoanele fizice responsabile cu soluționarea litigiilor se angajează să nu lucreze pentru comerciant, pentru o organizație profesională sau o asociație de întreprinderi din care face parte comerciantul pentru o perioadă de trei ani după ce mandatul lor în cadrul entității de soluționare a litigiilor a ajuns la final;

(d) entitatea de soluționare a litigiilor nu are nicio legătură ierarhică sau funcțională cu comerciantul și este clar separată de entitățile operaționale ale comercianților și are la dispoziție un buget suficient pentru a-și îndeplini sarcinile, care este separat de bugetul general al comercianților.

(4) În cazul în care persoanele fizice responsabile de SAL sunt angajate sau remunerate exclusiv de o organizație profesională sau de o asociație de întreprinderi din care face parte comerciantul, statele membre se asigură că, în plus față de cerințele stabilite la alineatele (1) și (5), acestea au la dispoziție un buget alocat separat, suficient pentru îndeplinirea sarcinilor lor.

Prezentul alineat nu se aplică în cazul în care persoanele fizice respective fac parte dintr-un organism colegial alcătuit dintr-un număr egal de reprezentanți ai organizației profesionale sau ai asociației de întreprinderi ai cărei angajați sunt sau de care sunt remunerați și ai organizațiilor de consumatori.

(5) Atunci când persoanele fizice responsabile de soluționarea litigiilor fac parte dintr-un organism colegial, 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.

(6) În sensul alineatului (1) litera (a), statele membre încurajează entitățile SAL să ofere formare pentru persoanele fizice responsabile de SAL. În cazul în care se oferă astfel de formare,

autoritățile competente monitorizează schemele de formare stabilite de entitățile SAL pe baza informațiilor care le sunt comunicate în conformitate cu articolul 19 alineatul (3) litera (g).

#### Articolul 7

#### Transparență

(1) Statele membre se asigură că entitățile SAL publică pe site-urile lor internet, pe un suport durabil, la cerere, și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate, clare și ușor de înțeles, informații privind:

(a) datele lor de contact, inclusiv adresa poștală și de e-mail;

(b) faptul că entitățile SAL sunt incluse pe o listă în conformitate cu articolul 20 alineatul (2);

(c) persoanele fizice responsabile de SAL, modalitățile de numire a acestora și durata mandatului lor;

(d) expertiza, imparțialitatea și independența persoanelor fizice responsabile de SAL, în cazul în care sunt angajate sau remunerate în mod exclusiv de către comerciant;

(e) apartenența acestora la rețelele entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, dacă este cazul;

(f) tipurile de litigii pe care sunt competente să le soluționeze, inclusiv orice prag financiar, dacă este cazul;

(g) normele de procedură care reglementează soluționarea unui litigiu și motivele pentru care entitatea SAL poate refuza să se ocupe de un anumit litigiu, în conformitate cu articolul 5 alineatul (4);

(h) limbile în care reclamațiile pot fi prezentate entității SAL și în care se desfășoară procedura SAL;

(i) tipurile de norme pe care entitatea SAL le poate utiliza ca bază de soluționare a litigiilor (de exemplu, norme juridice, considerente de echitate, coduri de conduită);

(j) orice cerințe preliminare pe care părțile ar putea fi obligate să le îndeplinească înaintea începerii procedurii de soluționare alternativă a litigiului, inclusiv cerința adresată consumatorului de a încerca o soluționare a diferendului direct cu comerciantul;

(k) măsura în care părțile se pot retrage din procedură;

(l) costurile, în cazul în care acestea există, care urmează să fie suportate de către părți, inclusiv orice norme privind imputarea cheltuielilor la încheierea procedurii;

- (m) durata medie a procedurii SAL;
- (n) efectul juridic al rezultatului procedurii SAL, inclusiv penalitățile pentru nerespectare în cazul unei decizii cu efecte obligatorii asupra părților, dacă este cazul;
- (o) punerea în aplicare a deciziei SAL, dacă acest lucru este relevant.
- (2) Statele membre se asigură că entitățile SAL publică pe site-urile lor internet, pe un suport durabil, la cerere, și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate 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 sistematice sau semnificative care apar frecvent și duc la litigii între consumatori și comercianți; informațiile respective pot fi însoțite de recomandări cu privire la modul în care aceste probleme pot fi evitate sau rezolvate în viitor, în scopul de a ridica standardele comercianților și de a facilita schimbul de informații și de bune practici;
- (c) proporția litigiilor pe care entitatea SAL a refuzat să le instrumenteze și ponderea procentuală a tipurilor de motive pe care se bazează acest refuz, în conformitate cu articolul 5 alineatul (4);
- (d) în cazul procedurilor descrise la articolul 2 alineatul (2) litera (a), proporția procentuală a soluțiilor care sunt propuse sau impuse în favoarea consumatorului și în favoarea comerciantului și a celor obținute pe cale amiabilă;
- (e) proporția de proceduri SAL care au fost întrerupte, precum și motivul întreruperii acestora, dacă este cunoscut;
- (f) timpul mediu necesar pentru soluționarea litigiilor;
- (g) proporția respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută;
- (h) cooperarea entităților SAL în cadrul rețelilor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, dacă este cazul.
- (b) părțile au acces la procedură fără obligația de a recurge la un avocat sau la un consilier juridic, însă procedura nu privează părțile de dreptul acestora la consiliere independentă sau de a fi reprezentate sau asistate de o terță parte în orice etapă a procedurii;
- (c) procedura SAL este gratuită sau disponibilă la un tarif simbolic pentru consumatori;
- (d) entitatea SAL care a primit o reclamație notifică părțile în litigiu imediat după primirea tuturor documentelor care conțin informații relevante referitoare la reclamație;
- (e) rezultatul procedurii SAL este pus la dispoziție în termen de 90 de zile calendaristice de la data la care o entitate SAL a primit dosarul complet al reclamației. În cazul unor litigii extrem de complexe, entitatea SAL responsabilă poate, după cum consideră de cuviință, să prelungească termenul de 90 de zile calendaristice. Părțile sunt informate în legătură cu orice prelungire a termenului respectiv, precum și în legătură cu perioada estimată pentru încheierea litigiului.

#### Articolul 9

##### Corectitudinea

- (1) Statele membre se asigură că, în cursul procedurilor SAL:
- (a) părțile au posibilitatea de a-și exprima punctul de vedere într-o perioadă de timp rezonabilă, de a primi din partea entității SAL argumentele, probele, documentele și elementele de fapt prezentate de cealaltă parte, orice declarații și avize ale experților și de a prezenta observații pe marginea acestora;
- (b) părțile sunt informate că nu sunt obligate să folosească un avocat sau un consilier juridic, dar pot apela la consultanță independentă sau pot fi reprezentate sau asistate de o parte terță în orice fază a procedurii;
- (c) părțile sunt informate cu privire la rezultatul procedurii SAL, în scris sau pe un suport durabil, și li se oferă o declarație precizând motivele pe care se întemeiază rezultatul.
- (2) În cazul procedurilor SAL care vizează soluționarea litigiului prin propunerea unei soluții, statele membre se asigură că:

#### Articolul 8

##### Eficacitatea

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

- (a) procedura SAL este disponibilă și ușor accesibilă online și offline pentru ambele părți, indiferent de locul în care acestea se găsesc;
- (a) părțile au posibilitatea de a se retrage din procedură în orice moment dacă nu sunt satisfăcute de funcționarea sau de modul de desfășurare a procedurii. Acestea sunt informate despre acest drept înaintea începerii procedurii. Dacă normele naționale prevăd participarea obligatorie a comercianților la procedurile SAL, această literă se aplică numai consumatorilor;

(b) părțile, înainte de a accepta sau urma soluția propusă, sunt informate că:

(i) au posibilitatea de a alege dacă să accepte sau nu, precum și dacă să urmeze sau nu soluția propusă;

(ii) implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;

(iii) soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;

(c) părțile, înainte de a accepta sau urma o soluție propusă, sunt informate cu privire la consecințele juridice ale faptului de a conveni asupra unei astfel de soluții propuse sau de a o urma;

(d) părților, înainte de a-și da consimțământul cu privire la o soluție propusă sau la un acord amiabil, li se acordă o perioadă rezonabilă pentru a reflecta.

(3) În cazul în care, în conformitate cu legislația națională, procedurile SAL prevăd că rezultatul acestora devine obligatoriu pentru comerciant de îndată ce consumatorul a acceptat soluția propusă, se consideră că articolul 9 alineatul (2) este aplicabil numai consumatorului.

#### Articolul 10

##### Libertatea

(1) Statele membre asigură faptul că un acord între un consumator și un comerciant de a prezenta reclamații unei entități SAL nu este obligatoriu pentru consumator dacă a fost încheiat înainte de apariția litigiului și dacă are drept efect privarea consumatorului de dreptul său de a introduce o acțiune în instanță în vederea soluționării litigiului.

(2) Statele membre asigură faptul că, în cadrul procedurilor SAL care vizează soluționarea litigiului prin impunerea unei soluții, aceasta poate fi obligatorie pentru părți numai dacă părțile au fost informate în prealabil despre caracterul său obligatoriu și și-au dat acordul în mod formal. Nu se impune acordul specific al comerciantului dacă normele naționale prevăd că soluțiile sunt obligatorii pentru comercianți.

#### Articolul 11

##### Legalitatea

(1) Statele membre se asigură că, în cadrul procedurilor SAL care vizează soluționarea litigiului prin impunerea unei soluții consumatorului:

(a) într-o situație în care nu există un conflict de legi, soluția impusă nu poate conduce la privarea consumatorului de protecția asigurată de dispozițiile de la care nu se poate deroga prin convenție, în temeiul legislației statului membru în care consumatorul și comerciantul își au reședința obișnuită;

(b) în situațiile în care există un conflict de legi, atunci când legea aplicabilă contractului de vânzare sau de servicii este stabilită în conformitate cu articolul 6 alineatele (1) și (2) din Regulamentul (CE) nr. 593/2008, soluția impusă de entitatea SAL nu ar trebui să ducă la privarea consumatorului de protecția care îi este oferită de dispoziții de la care nu se poate deroga prin convenție în temeiul legislației statului membru în care consumatorul își are reședința obișnuită;

(c) în situațiile în care există un conflict de legi, atunci când legea aplicabilă contractului de vânzare sau de servicii este stabilită în conformitate cu articolul 5 alineatele (1)-(3) din Convenția de la Roma din 19 iunie 1980 privind legea aplicabilă obligațiilor contractuale, soluția impusă de entitatea SAL nu ar trebui să ducă la privarea consumatorului de protecția care îi este oferită de dispozițiile obligatorii din legislația statului membru în care își are reședința obișnuită.

(2) În sensul prezentului articol, „reședința obișnuită” se determină în conformitate cu Regulamentul (CE) nr. 593/2008.

#### Articolul 12

##### Efectul procedurilor SAL asupra termenelor de decădere și de prescripție

(1) Statele membre se asigură că părțile care, în vederea soluționării unui litigiu, au recurs la proceduri SAL al căror rezultat nu este obligatoriu nu vor fi ulterior împiedicate să inițieze o procedură judiciară privind respectivul litigiu ca urmare a împlinirii unor termene de decădere sau de prescripție pe durata procedurii SAL.

(2) Alineatul (1) nu aduce atingere dispozițiilor privind decăderea și prescripția din acordurile internaționale la care statele membre sunt părți.

#### CAPITOLUL III

##### INFORMARE ȘI COOPERARE

#### Articolul 13

##### Informarea consumatorilor de către comercianți

(1) Statele membre se asigură că comercianții stabiliți pe teritoriul lor informează consumatorii cu privire la entitatea sau entitățile SAL de care aparțin comercianții respectivi, atunci când comercianții respectivi se angajează sau sunt obligați să utilizeze respectivele entități pentru a soluționa litigiile cu consumatorii. Informațiile respective includ adresa site-ului internet al entității sau entităților SAL relevante.

(2) Informațiile menționate la alineatul (1) sunt furnizate în mod clar, inteligibil și ușor accesibil pe site-ul internet al comercianților, în cazul în care acesta există, și, dacă este cazul, în termenii și condițiile generale ale contractelor de vânzare sau de prestare de servicii între comerciant și consumator.

(3) Statele membre se asigură că, în cazul în care un litigiu între un consumator și un comerciant stabilit pe teritoriul lor nu a putut fi soluționat în urma unei reclamații prezentate direct de consumator comerciantului, comerciantul oferă consumatorului informațiile menționate la alineatul (1), precizând dacă va face apel la entitățile SAL pertinente pentru soluționarea litigiului. Această informație este furnizată pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil.

#### Articolul 14

##### Asistența oferită consumatorilor

(1) Statele membre se asigură că, în ceea ce privește litigiile care decurg din contractele de vânzare sau de prestare de servicii transfrontaliere, consumatorii pot obține asistență pentru a avea acces la entitatea SAL care își desfășoară activitatea într-un alt stat membru și care este competentă pentru a soluționa litigiul lor transfrontalier.

(2) Statele membre încredințează sarcina menționată la alineatul (1) centrului lor afiliat rețelei centrelor europene pentru consumatori, organizațiilor de consumatori sau oricărui alt organism.

#### Articolul 15

##### Informații generale

(1) Statele membre se asigură că entitățile SAL, centrele rețelei centrelor europene pentru consumatori și, după caz, entitățile desemnate în conformitate cu articolul 14 alineatul (2) pun la dispoziția publicului pe site-urile internet ale acestora, oferind un link către site-ul internet al Comisiei, și, ori de câte ori este posibil, pe un suport durabil la sediile lor, lista entităților SAL menționate la articolul 20 alineatul (4).

(2) Statele membre încurajează organizațiile de consumatori și asociațiile de întreprinderi relevante să publice, pe site-urile lor internet și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate, lista entităților SAL menționată la articolul 20 alineatul (4).

(3) Comisia și statele membre asigură diseminarea adecvată a informațiilor cu privire la modalitățile conform cărora consumatorii pot avea acces la procedurile SAL pentru soluționarea litigiilor care intră sub incidența prezentei directive.

(4) Comisia și statele membre adoptă măsuri auxiliare pentru a încuraja organizațiile consumatorilor și organizațiile profesionale, de la nivelul Uniunii și de la nivel național, să sporească gradul de conștientizare cu privire la entitățile SAL și la procedurile acestora și să promoveze adoptarea SAL de către comercianți și consumatori. Respectivul organism sunt de asemenea încurajate să furnizeze consumatorilor informații privind entitățile SAL competente în momentul în care primesc reclamații din partea consumatorilor.

#### Articolul 16

##### Cooperarea și schimbul de experiență între entitățile SAL

(1) Statele membre se asigură că entitățile SAL cooperează în vederea soluționării litigiilor transfrontaliere și efectuează schimburi regulate de bune practici, atât în ceea ce privește soluționarea litigiilor transfrontaliere, cât și a celor naționale.

(2) Comisia sprijină și facilitează crearea de rețele ale entităților naționale SAL, precum și schimbul și diseminarea bunelor practici și ale experienței acestora.

(3) 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.

(4) Comisia publică o listă cu denumirile și datele de contact ale rețelelor menționate la alineatul (3). În momentul în care acest lucru este necesar, Comisia actualizează lista respectivă.

#### Articolul 17

##### Cooperarea între entitățile SAL și autoritățile naționale însărcinate cu punerea în aplicare a actelor juridice ale Uniunii privind protecția consumatorilor

(1) Statele membre asigură cooperarea între entitățile SAL și autoritățile naționale însărcinate cu punerea în aplicare a actelor juridice ale Uniunii privind protecția consumatorilor.

(2) Această cooperare include în special schimbul reciproc de informații privind practicile din sectoarele comerciale specifice cu privire la care consumatorii au prezentat reclamații în mod repetat. Aceasta 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 și sunt deja disponibile.

(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.

(4) Prezentul articol nu aduce atingere dispozițiilor privind secretul profesional și comercial care se aplică autorităților naționale însărcinate cu punerea în aplicare a actelor juridice ale Uniunii în domeniul protecției consumatorului. Entitățile SAL sunt supuse normelor privind secretul profesional sau altor obligații echivalente de confidențialitate prevăzute în legislația statului membru în care sunt stabilite.

## CAPITOLUL IV

**ROLUL AUTORITĂȚILOR COMPETENTE ȘI AL COMISIEI**

## Articolul 18

**Desemnarea autorităților competente**

(1) Fiecare stat membru desemnează o autoritate competentă care îndeplinește funcțiile prevăzute la articolele 19 și 20. Fiecare stat membru poate desemna mai multe autorități competente. În cazul în care un stat membru procedează astfel, acesta hotărăște care dintre autoritățile competente desemnate este punctul unic de contact cu Comisia. Fiecare stat membru comunică Comisiei autoritatea competentă sau, după caz, autoritățile competente desemnate, inclusiv punctul unic de contact pe care l-a desemnat.

(2) Comisia stabilește o listă a autorităților competente, inclusiv, după caz, punctul unic de contact, care i-au fost comunicate în conformitate cu alineatul (1) și publică această listă în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.

## Articolul 19

**Informații care trebuie notificate autorităților competente de către entitățile de soluționare a litigiilor**

(1) Statele membre se asigură că entitățile de soluționare a litigiilor stabilite pe teritoriile lor, pe care intenționează să le considere drept entități SAL în temeiul prezentei directive și să le includă pe o listă în conformitate cu articolul 20 alineatul (2), notifică autorității competente următoarele:

- (a) numele, coordonatele și site-ul internet;
- (b) informații privind structura și finanțarea lor, inclusiv informații privind persoanele fizice responsabile de soluționarea litigiilor, remunerarea, mandatul lor și angajatorul lor;
- (c) normele lor de procedură;
- (d) comisioanele lor, după caz;
- (e) durata medie a procedurilor de soluționare a litigiilor;
- (f) limba sau limbile în care pot fi prezentate reclamații și în care se poate desfășura procedura de soluționare a litigiilor;
- (g) o declarație privind tipurile de litigii vizate de procedura de soluționare a litigiilor;
- (h) motivele pentru care entitatea de soluționare a litigiilor poate refuza să instrumenteze un anumit litigiu în conformitate cu articolul 5 alineatul (4);

(i) o declarație motivată care să ateste dacă entitatea poate fi considerată sau nu drept entitate SAL care intră în domeniul de aplicare al prezentei directive și dacă este conformă cu cerințele de calitate prevăzute în capitolul II.

În caz de modificare a informațiilor menționate la literele (a)-(h), entitățile SAL notifică, fără întârzieri nejustificate, aceste modificări autorității competente.

(2) În cazul în care statele membre decid să permită procedurile menționate la articolul 2 alineatul (2) litera (a), acestea se asigură că entitățile SAL care aplică astfel de proceduri comunică autorității competente, în plus față de informațiile și declarațiile menționate la alineatul (1), informațiile necesare pentru a evalua conformitatea acestora cu cerințele specifice suplimentare privind independența și transparența prevăzute la articolul 6 alineatul (3).

(3) Statele membre se asigură că entitățile SAL comunică autorităților competente la fiecare doi ani informații privind:

- (a) numărul de litigii înaintate și tipurile de reclamații la care se referă;
- (b) procentul 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) orice probleme sistematice sau semnificative care apar frecvent și duc la litigii între consumatori și comercianți. Informațiile comunicate în acest sens pot fi însoțite de recomandări cu privire la modul în care aceste probleme pot fi evitate sau rezolvate în viitor;
- (f) după caz, o evaluare a eficacității cooperării lor în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere;
- (g) după caz, formarea oferită persoanelor fizice responsabile de SAL în conformitate cu articolul 6 alineatul (6);
- (h) o evaluare a eficacității procedurii SAL oferite de către entitate și a modalităților posibile de îmbunătățire a performanțelor sale.

## Articolul 20

**Rolul autorităților competente și al Comisiei**

(1) Fiecare autoritate competentă evaluează, în special pe baza informațiilor primite în conformitate cu articolul 19 alineatul (1), dacă entitățile de soluționare a litigiilor care i-au fost notificate pot fi considerate drept entități SAL care intră în domeniul de aplicare al prezentei directive și îndeplinesc cerințele de calitate prevăzute în capitolul II și în măsurile naționale de punere în aplicare a acesteia, inclusiv în măsurile naționale care depășesc cerințele prezentei directive, în conformitate cu dreptul Uniunii.

(2) Fiecare autoritate competentă stabilește, pe baza evaluării menționate la alineatul (1), o listă a tuturor entităților SAL care i-au fost notificate și care îndeplinesc condițiile prevăzute la alineatul (1).

Lista respectivă cuprinde următoarele elemente:

- (a) numele, datele de contact și site-urile internet ale entităților SAL menționate la primul paragraf;
- (b) comisioanele lor, după caz;
- (c) limba sau limbile în care pot fi prezentate reclamații și în care se poate desfășura procedura SAL;
- (d) tipurile de litigii vizate de procedura SAL;
- (e) sectoarele și categoriile de litigii acoperite de fiecare entitate SAL;
- (f) necesitatea prezenței fizice a părților sau a reprezentanților acestora, după caz, inclusiv o declarație a entității SAL care să ateste că procedura SAL se desfășoară sau poate să se desfășoare ca procedură orală sau scrisă;
- (g) caracterul obligatoriu sau neobligatoriu al rezultatului procedurii; și
- (h) motivele pentru care entitatea SAL poate refuza să instrumenteze un anumit litigiu, în conformitate cu articolul 5 alineatul (4).

Fiecare autoritate competentă notifică lista menționată la primul paragraf din prezentul alineat Comisiei. În cazul în care autoritatea competentă este notificată cu privire la orice modificare în conformitate cu articolul 19 alineatul (1) al doilea paragraf, lista respectivă se actualizează fără întârzieri nejustificate, iar informațiile relevante sunt notificate Comisiei.

În cazul în care o autoritate de soluționare a litigiilor care figurează pe listă ca entitate SAL în temeiul prezentei directive nu mai îndeplinește cerințele menționate la alineatul (1), autoritatea competentă vizată contactează entitatea de soluționare a litigiilor, indicând cerințele pe care entitatea de soluționare a litigiilor nu le îndeplinește și solicitându-i acesteia să asigure de îndată respectarea acestora. Dacă, după o perioadă de trei luni, entitatea de soluționare a litigiilor continuă să nu îndeplinească cerințele menționate la alineatul (1), autoritatea competentă elimină entitatea de soluționare a litigiilor din lista menționată la primul paragraf din prezentul alineat. Lista respectivă se actualizează fără întârzieri nejustificate, iar informațiile relevante sunt notificate Comisiei.

(3) În cazul în care statul membru a desemnat mai multe autorități competente, lista și actualizările menționate la alineatul (2) sunt transmise Comisiei prin intermediul punctului unic de contact menționat la articolul 18 alineatul

(1). Lista și actualizările respective se referă la toate entitățile SAL care își au sediul în statul membru respectiv.

(4) Comisia întocmește o listă a entităților SAL care i-au fost notificate în conformitate cu alineatul (2) și actualizează această listă ori de câte ori Comisiei îi sunt notificate schimbări. Comisia face publică această listă și actualizările sale pe site-ul său internet și pe un suport durabil. Comisia transmite lista și actualizările acesteia autorităților competente și statelor membre. În cazul în care un stat membru a desemnat un punct unic de contact în conformitate cu articolul 18 alineatul (1), Comisia transmite lista respectivă și actualizările acesteia punctului unic de contact.

(5) Fiecare autoritate competentă face publică lista consolidată a entităților SAL la care se face referire la alineatul (4) pe site-ul internet propriu, oferind un link către site-ul internet al Comisiei relevant. De asemenea, fiecare autoritate competentă face publică lista consolidată respectivă pe un suport durabil.

(6) Până la 9 iulie 2018 și, ulterior, la fiecare patru ani, fiecare autoritate competentă publică și transmite Comisiei un raport privind evoluția și funcționarea entităților SAL. În special, raportul:

- (a) identifică bunele practici ale entităților SAL;
- (b) subliniază deficiențele, bazate pe statistici, care afectează funcționarea entităților SAL în cazul litigiilor naționale și al litigiilor transfrontaliere, după caz;
- (c) emite recomandări privind modul de îmbunătățire a funcționării eficiente și eficace a entităților SAL, după caz.

(7) În cazul în care un stat membru a desemnat mai multe autorități competente în conformitate cu articolul 18 alineatul (1), raportul prevăzut la alineatul 6 din prezentul articol este făcut public de către punctul unic de contact menționat la articolul 18 alineatul (1). Raportul respectiv se referă la toate entitățile SAL care își au sediul în statul membru respectiv.

## CAPITOLUL V

### DISPOZIȚII FINALE

#### Articolul 21

#### Sancțiuni

Statele membre stabilesc regimul sancțiunilor aplicabile în cazul încălcării dispozițiilor naționale adoptate în special în conformitate cu articolul 13 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 22***Modificarea Regulamentului (CE) nr. 2006/2004**

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

- „20. Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum (JO L 165, 18.6.2013, p. 63): articolul 13.”

*Articolul 23***Modificarea Directivei 2009/22/CE**

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

- „14. Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum (JO L 165, 18.6.2013, p. 63): articolul 13.”

*Articolul 24***Comunicare**

- (1) Până la 9 iulie 2015, statele membre comunică Comisiei:
- (a) după caz, numele și datele de contact ale entităților desemnate în conformitate cu articolul 14 alineatul (2); și
- (b) autoritățile competente, inclusiv, după caz, punctul unic de contact, desemnate în conformitate cu articolul 18 alineatul (1).

Statele membre informează Comisia în privința oricărei modificări ulterioare care afectează aceste informații.

- (2) Până la 9 ianuarie 2016, statele membre comunică Comisiei prima listă menționată la articolul 20 alineatul (2).

- (3) Comisia transmite statelor membre informațiile menționate la alineatul (1) litera (a).

*Articolul 25***Transpunere**

- (1) Statele membre asigură intrarea în vigoare a actelor cu putere de lege și a actelor administrative necesare pentru a se

conforma prezentei directive până la 9 iulie 2015. Statele membre comunică de îndată Comisiei textul dispozițiilor respective.

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 26***Raportarea**

Până la 9 iulie 2019, iar apoi la fiecare patru ani, Comisia prezintă Parlamentului European, Consiliului și Comitetului Economic și Social European un raport privind aplicarea prezentei directive. Raportul respectiv ia în considerare dezvoltarea și utilizarea entităților SAL și impactul prezentei directive asupra consumatorilor și a comercianților, în special cu privire la gradul de conștientizare în rândul consumatorilor și nivelul de adoptare în rândul comercianților. Raportul respectiv este însoțit, după caz, de propuneri de modificare a prezentei directive.

*Articolul 27***Intrarea în vigoare**

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

*Articolul 28***Destinatari**

Prezenta directivă se adresează statelor membre.

Adoptată la Strasbourg, 21 mai 2013.

Pentru Parlamentul European

Președintele

M. SCHULZ

Pentru Consiliu

Președintele

L. CREIGHTON