



Consiliul
Uniunii Europene

Bruxelles, 19 octombrie 2023
(OR. en)

14434/23

**Dosar interinstituțional:
2023/0376(COD)**

**CONSOM 373
MI 877
JUSTCIV 152
CODEC 1939
COMPET 1016
DIGIT 228
IA 264**

PROPUNERE

Sursă:	Secretara Generală a Comisiei Europene, sub semnătura dnei Martine DEPREZ, Directoare
Data primirii:	17 octombrie 2023
Destinatar:	Dna Thérèse BLANCHET, Secretară Generală a Consiliului Uniunii Europene
Nr. doc. Csie:	COM(2023) 649 final
Subiect:	Propunere de DIRECTIVĂ A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI de modificare a Directivei 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum, precum și a Directivelor (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 și (UE) 2020/1828

În anexă, se pune la dispoziția delegațiilor documentul COM(2023) 649 final.

Anexă: COM(2023) 649 final



COMISIA
EUROPEANĂ

Bruxelles, 17.10.2023
COM(2023) 649 final

2023/0376 (COD)

Propunere de

DIRECTIVĂ A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI

de modificare a Directivei 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum, precum și a Directivelor (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 și (UE) 2020/1828

(Text cu relevanță pentru SEE)

{SEC(2023) 347 final} - {SWD(2023) 334 final} - {SWD(2023) 335 final} -
{SWD(2023) 337 final}

EXPUNERE DE MOTIVE

1. CONTEXTUL PROPUNERII

Motivele și obiectivele propunerii

Directiva 2013/11/UE¹ privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum (Directiva privind SAL) le oferă consumatorilor din UE posibilitatea de a-și soluționa prin proceduri extrajudiciare de calitate litigiile cu comercianți stabiliți în UE ocazionate de obligații contractuale. Obiectivul principal al directivei este să asigure că în toate statele membre se poate recurge la entități SAL care respectă criterii comune de calitate pentru o soluționare rapidă, amiabilă, convenabilă ca preț și echitabilă a litigiilor în toate sectoarele pieței de consum. Acest act legislativ este esențial pentru asigurarea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor pe piața internă, oferindu-le consumatorilor posibilitatea de a-și soluționa litigiile cu valoare scăzută în cazul cărora sunt reticenți la perspectiva de a sesiza o instanță, din cauza costurilor și a timpului pe care le-ar putea presupune o astfel de acțiune. În ceea ce îi privește pe comercianți, directiva îi ajută să își păstreze o bună reputație, prin participarea la proceduri SAL și prin respectarea rezultatelor procedurilor SAL.

Directiva a fost însă elaborată cu mai bine de 10 ani în urmă și nu conține dispoziții corespunzătoare pentru litigii care rezultă din noile tendințe ale pieței de consum. În realitate, consumatorii din UE cumpără mult mai mult online, inclusiv de la comercianți din afara UE. Din păcate, această realitate este paralelă cu expunerea sporită – prin interfețe online – la practici neloiale care au ca scop sau ca efect denaturarea sau afectarea semnificativă a capacității beneficiarilor serviciului de a face alegeri sau de a lua decizii în mod autonom și în cunoștință de cauză (elemente de design manipulator – *dark patterns*), cu publicitatea ascunsă, cu recenziile false, cu prezentările denaturate ale prețurilor sau cu lipsa de informații precontractuale importante. Aceste tendințe au, într-o anumită măsură, efecte și asupra cumpărăturilor offline, consumatorii fiind tot mai des influențați de un marketing digital care le afectează afinitatea cu anumite mărci și comercianți. Aceste evoluții le subminează consumatorilor încrederea în piețele digitale și le exploatează vulnerabilitățile. Consumatorii au, așadar, nevoie de proceduri eficiente pentru soluționarea unor litigii care devin tot mai complexe.

Concluzia evaluării efectuate de Comisie în 2023 cu privire la punerea în aplicare a Directivei privind SAL în UE a fost că procedurile SAL, în special procedurile SAL transfrontaliere, continuă să nu fie pe deplin utilizate în numeroase state membre, ca urmare a unei serii de factori, cum ar fi costurile, caracterul complex al procedurilor, limba și dreptul aplicabil. Domeniul de aplicare al Directivei privind SAL, care este strict definit, nu este adaptat pentru soluționarea unei game largi de litigii care apar, în special pe piețele digitale. Abordarea armonizării minime, adoptată în Directiva privind SAL, a permis statelor membre să își personalizeze cadrul SAL, ținând seama de propriile culturi, investiții, resurse, infrastructuri, grade de sensibilizare etc. În acest context, Comisia a anunțat pachetul de măsuri de asigurare a respectării normelor în materie de protecție a consumatorilor în Programul legislativ și de lucru pentru 2023², care prevedea propuneri ale Comisiei cu modificări specifice ale

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>.

² A se vedea rândul 8 din anexa II (Refit) https://commission.europa.eu/strategy-documents/commission-work-programme/commission-work-programme-2023_en.

Directivei privind SAL și abrogarea Regulamentului privind soluționarea online a litigiilor (SOL)³.

Prezenta propunere urmărește să **mențină actuala abordare a armonizării minime** și să o modifice doar pentru ca acesta să corespundă mai bine piețelor de consum moderne.

Obiectivele revizuirii Directivei privind SAL sunt:

- adaptarea cadrului SAL la piețele digitale, prin includerea explicită a unei game largi de drepturi ale consumatorilor din UE care s-ar putea să nu fie descrise în mod explicit în contracte sau care se referă la etape precontractuale;
- mărirea gradului de recurgere la procedurile SAL în litigiile transfrontaliere printr-o asistență mai personalizată pentru consumatori și comercianți;
- simplificarea procedurilor SAL în beneficiul tuturor actorilor, inclusiv reducerea obligațiilor de raportare ale entităților SAL și a obligațiilor de informare ale comercianților, încurajându-se în același timp implicarea sporită a comercianților în acțiunile SAL prin introducerea unei obligații de răspuns.

Pentru atingerea acestor obiective, prezenta propunere conține următoarele elemente:

- **domeniul de aplicare:** clarificarea și extinderea domeniului de aplicare material și geografic al Directivei privind SAL pentru a se include:
- toate tipurile de litigii de drept în materie de protecție a consumatorilor din UE (și anume nu doar litigiile legate de un contract). O problemă cu actuala directivă este că domeniul său de aplicare este strict definit, putând deci să nu cuprindă litigiile legate de etapele precontractuale sau de drepturile legale, cum ar fi schimbarea prestatorilor de servicii sau protecția împotriva geoblocării;
- litigiile dintre consumatori din UE și comercianți din afara UE (care vor putea participa voluntar la procedurile SAL, la fel precum comercianții din UE);
- **obligația de răspuns:** obligarea comercianților de a răspunde la cererea de informații pe care le-a adresează o entitate SAL, indiferent dacă respectivii comercianți intenționează sau nu să participe la procedura SAL propus (dar fără a li se impune participarea la proceduri SAL);
- **obligația de informare:** eliminarea obligației de informarea a consumatorilor cu privire la entități SAL în cazul comercianților care nu intenționează să participe;

³ Regulamentul (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Regulamentul privind SOL în materie de consum); <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=celex%3A32013R0>.

- **procedurile SAL transfrontaliere:** atribuirea unui nou rol de sprijin, și anume asistarea și îndrumarea consumatorilor în litigiile transfrontaliere, organismelor relevante, în special Centrelor Europene ale Consumatorilor (ECC), precum și introducerea de către Comisie a unor instrumente digitale ușor de utilizat pentru îndrumarea consumatorilor către un organism competent să le soluționeze litigiile.

În comunicarea sa intitulată „Competitivitatea pe termen lung a UE: perspectiva după 2030”⁴, Comisia a subliniat importanța unui sistem de reglementare care să asigure atingerea obiectivelor Uniunii la costuri minime. Prin urmare, Comisia s-a angajat să acționeze pentru a da un nou impuls în direcția raționalizării și a simplificării cerințelor de raportare, cu scopul final de a reduce aceste sarcini cu 25 %, fără a submina obiectivele de politică aferente. Reexaminarea SAL/SOL este astfel inclusă în pachetul de raționalizare.

Cerințele de raportare joacă un rol esențial în asigurarea aplicării corecte și a monitorizării corespunzătoare a legislației. Costurile acestora sunt, în general, compensate în mare măsură de beneficiile pe care le aduc, în special în ceea ce privește monitorizarea și asigurarea conformității cu principalele măsuri de politică. Totuși, cerințele de raportare pot și să antreneze sarcini disproporționate pentru părțile interesate, în special afectate fiind IMM-urile și microîntreprinderile. Cumularea lor în timp poate duce la obligații redundante, duplicate sau caduce, la o frecvență și un calendar ineficiente sau la metode inadecvate de colectare. Simplificând și mai mult cadrul SAL în întreaga UE, inițiativa ar trebui să genereze economii de costuri și reducerea sarcinii administrative atât pentru autoritățile competente în materie de SAL, cât și pentru comercianți, în conformitate cu principiul REFIT și cu principiul numărului constant, și, de asemenea, să contribuie la crearea mai multor condiții de concurență echitabilă pentru comercianții din UE și din afara UE.

Simplificarea obligațiilor de raportare și reducerea sarcinii administrative reprezintă, prin urmare, o prioritate.

În acest context, prin prezenta propunere se urmărește simplificarea inițiativelor incluse în măsurile reparatorii de care dispun consumatorii, după cum urmează:

- (a) comercianții nu ar mai avea obligația de informare cu privire la SAL;
- (b) entitățile SAL ar trebui să furnizeze autorităților SAL competente rapoarte bienale cu privire la activitățile lor, în loc de rapoarte anuale, și nu ar mai avea obligația de a raporta cu privire la cooperarea lor în cadrul rețelelor de entități SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, dacă este cazul;
- (c) entitățile SAL nu ar mai avea obligația de a furniza autorităților competente, o dată la doi ani, o evaluare a eficacității cooperării lor în cadrul rețelelor de entități SAL, informații despre formarea oferită personalului lor și o evaluare a eficacității procedurii SAL oferite de către entitate și a modalităților posibile de îmbunătățire a performanțelor sale.

Coerența cu dispozițiile existente în domeniul de politică vizat

Directiva privind SAL este o directivă procedurală în care sunt prevăzute criterii de calitate care trebuie aplicate în mod similar de entitățile SAL din toată Uniunea și procedurile care

⁴ COM(2023) 168.

trebuie aplicate de statele membre pentru a acredita astfel de entități, a monitoriza respectarea criteriilor de către acestea și a asigura un nivel necesar de transparență cu privire la existența și funcționarea unor astfel de entități.

Prin modificările propuse se urmărește să se asigure că toate litigiile în materie de consum, în special cele care apar pe piețele digitale, inclusiv în legătură cu obligații necontractuale, și cele legate de drepturi legale extracontractuale pot fi soluționate prin entități SAL. Clarificând și extinzând domeniul de aplicare al Directivei privind SAL, modificările vor spori coerența acestora cu legislația existentă în materie de protecție a consumatorilor, permițând entităților SAL să soluționeze o gamă mai largă de litigii care sunt specificate în anexa la directivă. Prin urmare, îmbunătățirile vor avea un impact pozitiv asupra realizării obiectivelor din acest domeniu de politică.

De asemenea, propunerea face parte dintr-un prim pachet de măsuri de raționalizare a cerințelor de raportare. Aceasta reprezintă o etapă în cadrul unui proces continuu de analizare cuprinzătoare a cerințelor de raportare existente, cu scopul de a se evalua dacă sunt în continuare relevante și de a le face mai eficiente. Raționalizarea introdusă de aceste măsuri nu va afecta îndeplinirea obiectivelor din acest domeniu de politică. Se reduc însă costurile și timpul necesare pentru îndeplinirea obligațiilor de raportare, care nu îmbunătățesc în niciun fel procedura SAL, ceea ce este în avantajul întreprinderilor și al entităților SAL.

Coerența cu alte politici ale Uniunii

Articolul 21, „Soluționarea extrajudiciară a litigiilor”, din Regulamentul privind serviciile digitale nu aduce atingere Directivei privind SAL [articolul 21 alineatul (9)]. În plus, dispoziția menționată reglementează modul în care utilizatorii serviciilor intermediare pot depune plângeri cu privire la deciziile de moderare a conținutului luate de intermediar în legătură cu un conținut ilegal sau dăunător, inclusiv în cazul în care prestatorul de servicii decide să nu ia măsuri în urma unei notificări. Chiar dacă un astfel de conținut ilegal sau un conținut care este incompatibil în alt mod cu condițiile generale de utilizare a serviciului intermediar se poate referi la rele practici comerciale ale unui comerciant terț, litigiul întemeiat pe articolul 21 din Regulamentul privind serviciile digitale va fi soluționat între intermediar și destinatarul vizat de decizia de moderare a conținutului și se limitează la restricțiile aplicabile conținutului sau contului în cauză. Directiva privind SAL va continua să se aplice în cazul litigiilor dintre un consumator și un comerciant terț care au ca obiect, în general, modalitatea de recuperare a banilor, modalitatea de reparare a produsului defect, modalitatea de încetare a unui contract care s-a bazat pe clauze abuzive etc. Prin urmare, Directiva privind SAL oferă mijloace complementare prin care consumatorii să soluționeze probleme legate de practicile comerciale ilegale ale comerciantului, nu de moderarea conținutului efectuată de intermediar.

În cadrul Programului privind o reglementare adecvată și funcțională (REFIT), Comisia se asigură că actele sale legislative sunt adecvate scopului și axate pe nevoile părților interesate și că reduc la minimum sarcinile, îndeplinind-și totodată obiectivele. Prin urmare, aceste propuneri fac parte din programul REFIT întrucât reduc complexitatea sarcinilor de raportare care decurg din cadrul juridic al UE.

Deși anumite cerințe de raportare sunt esențiale, ele trebuie să fie cât mai eficiente, evitând suprapunerile, eliminând sarcinile inutile și utilizând într-o măsură cât mai mare soluții digitale și interoperabile.

Raționalizarea introdusă de modificările specifice aduse Directivei privind SAL nu va afecta îndeplinirea obiectivelor din acest domeniu de politică, deoarece:

- furnizarea obligatorie de informații referitoare la SAL pe site-urile de internet ale comercianților este inutilă în cazul comercianților care nu intenționează să participe la proceduri SAL și care nu au obligații în acest sens, în conformitate cu dreptul intern sau dreptul UE. Dimpotrivă, comercianții care participă în mod activ la SAL vor fi liberi să promoveze acest fapt în rândul clienților lor într-un mod adecvat;
- obligațiile de raportare ale entităților SAL sunt simplificate prin reducerea frecvenței de prezentare a rapoartelor, acestea urmând să fie prezentate o dată la doi ani, în loc de o dată pe an. Se va putea astfel să se compileze mai multe informații și, prin urmare, să se creeze o bază de date mai bună pentru evaluarea funcționării acestor entități pe termen mediu. Ar trebui ca unele elemente să nu fie obligatorii, deoarece entitățile SAL sunt cele care decid ce informații merită cel mai mult să fie publicate și/sau transmise autorităților competente. Economii de costuri și timp ar trebui utilizate în alte scopuri, cum ar fi pentru formarea personalului.

2. TEMEI JURIDIC, SUBSIDIARITATE ȘI PROPORȚIONALITATE

Temei juridic

Temeiul juridic pentru revizuirea propusă a Directivei privind SAL este articolul 114 din TFUE privind realizarea pieței interne, cu respectarea articolului 169 TFUE⁵. Temeiul juridic conferă UE competența de a adopta măsuri pentru apropierea normelor de drept intern în ceea ce privește instituirea și funcționarea pieței interne. Prin crearea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor, propunerea urmărește să contribuie la buna funcționare a pieței interne.

Subsidiaritate

Prin revizuirea Directivei privind SAL se va îmbunătăți accesul tuturor consumatorilor și comercianților la mecanisme de soluționare extrajudiciară a litigiilor de înaltă calitate și eficiente din punctul de vedere al costurilor, adaptate la piețele digitale. Prin simplificarea procedurilor SAL și eficientizarea acestora din punctul de vedere al costurilor, pentru soluționarea litigiilor cu o dimensiune transfrontalieră, și prin promovarea unei grupări a cazurilor similare într-o singură procedură se contribuie la o mai mare eficiență în soluționare a litigiilor, inclusiv în context transfrontalier. Ar trebui să se stimuleze astfel nu doar încrederea consumatorilor în cumpărăturile online, ci și consumul de servicii de turism și călătorie în interiorul și în afara UE.

⁵ Articolul 169 din TFUE prevede că obiectivele de promovare a intereselor consumatorilor și de asigurare a unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor pot fi realizate prin măsuri adoptate în temeiul articolului 114 din TFUE.

Obiectivele acțiunii propuse nu pot fi realizate în mod satisfăcător numai de către statele membre acționând în mod individual, ceea ce înseamnă că, având în vedere amploarea sau efectele acțiunii propuse, pot fi realizate mai bine la nivelul UE. Prin acțiunea UE s-ar asigura un nivel constant ridicat al protecției consumatorilor, o mai mare încredere a consumatorilor în SAL și un grad sporit de colaborare în rețea și schimb de bune practici la nivelul UE (cu privire, de exemplu, la utilizarea de instrumente digitale prin care procedurile SAL devin mai eficiente din punctul de vedere al costurilor și mai coerente, la procedurile de tratare a cazurilor, la procedurile SAL sectoriale etc.).

Simplificarea cerințelor de raportare este impusă de dreptul UE. Prin urmare, este mai bine să se raționalizeze la nivelul UE, pentru a se asigura securitatea juridică și coerența raportării în scopul comparabilității datelor atunci când se evaluează punerea în aplicare și progresele înregistrate de SAL în toate statele membre.

Proportionalitate

În cadrul evaluării impactului s-a efectuat un test de proporționalitate, pentru a se asigura că opțiunile de politică propuse sunt proporționale din punctul de vedere al costurilor și al resurselor. Propunerea are o abordare ambițioasă și adaptată exigențelor viitorului, care conduce la beneficii mai mari pentru consumatori și societate în general, datorită extinderii și clarificării domeniului de aplicare. Va fi posibil astfel să se soluționeze pe cale extrajudiciară mai multe litigii, ceea ce va spori atât încrederea consumatorilor în piețe, cât și eficiența piețelor. Soluționarea mai ușoară a litigiilor înseamnă și facilitarea gestionării serviciilor postvânzare de către întreprinderi, a căror sarcină de transparență va fi redusă. Prin introducerea, pentru comercianți, a obligației de a răspunde la cererile entităților SAL, procedurile se vor putea derula mai repede, deoarece se va ști rapid dacă comerciantul este de acord să participe sau nu. Propunerea nu depășește ceea ce este strict necesar pentru atingerea obiectivelor sale.

Propunerea menține abordarea armonizării minime, oferind un anumit grad de flexibilitate statelor membre, inclusiv în a decide dacă participarea comercianților la SAL este obligatorie, voluntară sau mixtă, în funcție de sectoarele de piață.

În ciuda numărului mare de consumatori care recurg la sisteme de soluționare a litigiilor furnizate de piețele online în cadrul serviciilor lor intermediare, Comisia nu propune reglementarea unor astfel de servicii. În schimb, Comisia a adoptat o recomandare adresată piețelor online și organismelor profesionale din UE, afirmând clar că sistemele lor de soluționare a litigiilor sunt instrumente importante de soluționare alternativă a litigiilor, care pot fi utilizate pentru soluționarea a numeroase litigii în materie de consum și care pot îmbunătăți considerabil accesul la soluționarea litigiilor transfrontaliere. Dacă sunt create la nivel intern, aceste sisteme ar trebui să corespundă criteriilor de calitate din Directiva privind SAL, pentru a asigura independența și echitatea atât pentru consumatori, cât și pentru comercianții care sunt părți în litigiu. În plus, se propune abrogarea Regulamentului privind SOL, deoarece nu creează un avantaj semnificativ în ceea ce privește accesul consumatorilor online la proceduri SAL de calitate. Prin abrogarea regulamentului menționat se va reduce în mod substanțial sarcina întreprinderilor, deoarece s-ar desființa obligația ca toți comercianții online stabiliți în UE să furnizeze un link spre platforma SOL și să dispună de o adresă de e-mail special prevăzută în acest sens.

Prin raționalizarea cerințelor de raportare către entitățile SAL se reduce sarcina administrativă, fiind introduse câteva modificări ale cerințelor existente, care nu afectează fondul obiectivului de politică mai larg. Propunerea se limitează la modificările care sunt necesare pentru asigurarea unei raportări eficiente, fără ca niciunul dintre elementele substanțiale ale actului legislativ în cauză să fie modificat.

Alegerea instrumentului

Instrumentul ales este o directivă de modificare a Directivei 2013/11/UE. O directivă este obligatorie cu privire la rezultatul care trebuie atins, și anume funcționarea pieței interne, lăsând autorităților naționale competența în ceea ce privește forma și mijloacele. Acest lucru va permite statelor membre să modifice legislația în vigoare (ca urmare a transpunerii Directivei 2013/11/UE) în măsura necesară asigurării conformității, reducând astfel la minimum impactul unei astfel de reforme asupra sistemelor lor legislative.

În paralel cu prezenta revizuire, se propun abrogarea Regulamentului (UE) nr. 524/2013⁶ privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum (Regulamentul SOL) și întreruperea activității platformei SOL prevăzute în regulamentul menționat, ca urmare a ineficienței acestui sistem și a costurilor disproporționate pentru întreprinderile din UE. Prin urmare, este necesar să se modifice directivele UE care conțin trimiteri la Regulamentul privind SOL.

3. REZULTATELE EVALUĂRILOR *EX POST*, ALE CONSULTĂRILOR CU PĂRȚILE INTERESATE ȘI ALE EVALUĂRILOR IMPACTULUI

Evaluările *ex post*/verificarea adecvării legislației existente

În 2023, Comisia a efectuat o evaluare completă⁷ în conformitate cu cele cinci criterii (eficacitate, eficiență, relevanță, coerență, valoare adăugată europeană) din setul de instrumente pentru o mai bună legiferare. Principala temă a fost să se evalueze în ce măsură Directiva privind SAL a ajutat consumatorii să își soluționeze litigiile cu comercianții în mod satisfăcător și în conformitate cu cerințele de calitate armonizate, astfel cum sunt prevăzute în capitolul II din Directiva privind SAL.

În general, Directiva privind SAL a fost pusă corect în aplicare în toate statele membre. Având în vedere abordarea armonizării minime, statele membre decid cu privire la guvernanta, arhitectura și structura cadrului național privind SAL. Participarea comercianților variază foarte mult de la un stat membru la altul, în funcție de caracterul obligatoriu sau voluntar al unei astfel de participări, de caracterul obligatoriu sau neobligatoriu al rezultatului sau de existența unor practici de criticare publică, printre altele.

Accesul la SAL depinde de comisioane, de asistența disponibilă, de ușurința de utilizare a procedurilor, de sensibilizare etc. Există, în special în cazurile transfrontaliere, numeroase

⁶ Regulamentul (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (JO L 165, 18.6.2013, p. 1).

⁷ Evaluarea este publicată în același pachet cu propunerea.

bariere în calea accesului la SAL (legate de dreptul aplicabil, de limbă, de costuri, de caracterul complex al procedurilor). S-a dovedit că investițiile entităților SAL în digitalizare reduc pe termen lung costurile procedurilor SAL și sporesc coerența rezultatelor procedurilor SAL. Costurile procedurilor SAL variază semnificativ de la un stat membru la altul, în funcție de infrastructura existentă, de modelul de finanțare, de numărul de entități SAL acreditate și monitorizate, de comisioanele aplicate consumatorilor și comercianților, precum și de existența unor structuri SAL anterioare. Lipsa de date referitoare la calcularea costurilor îngreunează calcularea raportului cost-eficacitate al procedurilor SAL. Cu toate acestea, față de costurile care ar fi suportate de consumatori, comercianți și statele membre dacă toate litigiile în materie de consum ar trebui soluționate în instanță, sistemul SAL este mult mai eficient din punctul de vedere al costurilor. S-ar putea realiza unele economii de costuri prin reducerea anumitor sarcini de raportare considerate disproporționate de către multe părți interesate.

Limitarea domeniului de aplicare la comercianții stabiliți în UE privează totuși mulți consumatori de un acces la sisteme echitabile de măsuri reparatorii. În situații de criză, cum ar fi pandemia de COVID-19 și recenta criză energetică, procedurile SAL s-au dovedit a fi mecanisme importante pentru tratarea numărului tot mai mare de probleme generate de crize pentru consumatori. Prin urmare, aceste crize nu pun sub semnul întrebării relevanța directivei, ci se pune întrebarea dacă anumite mecanisme ar trebui consolidate, în special pentru ca entitățile SAL să poată trata mai multe cazuri în același timp, prin gruparea cazurilor.

Abordarea armonizării minime a fost salutăată, iar părțile interesate au recomandat insistent ca ea să fie menținută. Entitățile SAL au beneficiat de acțiuni la nivelul UE care le-au oferit o platformă pentru a face schimb de bune practici și asistență financiară pentru a-și îmbunătăți infrastructura, inclusiv gestionarea cazurilor, consolidarea capacităților și sensibilizarea cu privire la SAL.

În lumina concluziilor evaluării, Comisia a reflectat asupra unei propuneri legislative de modificare a Directivei privind SAL actuale pentru adaptarea în mai mare măsură a acesteia, în special la piețele digitale.

Consultările cu părțile interesate

Pentru o abordare bazată pe dovezi în procesul său de elaborare a politicilor, Comisia:

- (a) a efectuat două consultări publice multilingve, cu o abordare retrospectivă și prospectivă a SAL, și a publicat, pe site-ul său „Exprimați-vă părerea”, o cerere de contribuții care a evidențiat măsurile de politică pentru revizuirea Directivei privind SAL;
- (b) a organizat diverse ateliere de consultare cu prezență fizică și hibridă, printre care adunarea entităților SAL din 2021, o dezbatere în cadrul Summitului consumatorilor și o masă rotundă pe tema procedurilor SAL transfrontaliere în 2022;
- (c) a elaborat un chestionar pentru a ajuta autoritățile competente în domeniul SAL să își compileze rapoartele naționale privind SAL pentru 2022 în conformitate cu articolul 26 din Directiva privind SAL;

- (d) a luat parte la diverse evenimente (de exemplu, evenimente aniversare ale entităților SAL, evenimente ale rețelelor SAL din cadrul FIN-Net și TRAVEL-NET, sesiuni de informare etc.) pentru a culege observații cu privire la modul în care s-ar putea îmbunătăți SAL;
- (e) a comandat un studiu axat pe punerea în aplicare a procedurilor SAL pe teren în patru jurisdicții și un studiu comportamental privind SAL;
- (f) a analizat documentele de poziție recente privind SAL elaborate de principalele părți interesate, inclusiv ECC-Net⁸, BEUC⁹ etc.

Marea majoritate a părților interesate din toate categoriile au subliniat necesitatea revizuirii Directivei privind SAL prin extinderea domeniului său de aplicare, pentru a se include în mod explicit litigiile legate de drepturile legale ale consumatorilor, indiferent de existența sau lipsa unui contract sau de conținutul contractului, astfel încât cadrul privind SAL să devină mai accesibil și, prin urmare, mai eficient din punctul de vedere al costurilor, în special pentru tratarea litigiilor transfrontaliere. Au existat puncte de vedere divergente cu privire la încurajarea sau nu a unor proceduri SAL colective prin gruparea cazurilor, din cauza resurselor și capacității limitate ale unora dintre entitățile SAL. În contextul consultării publice deschise, 58 % dintre cei 111 respondenți și-au exprimat sprijinul pentru procedurile SAL colective. Concluzia mesei rotunde pe tema procedurilor transfrontaliere a fost, de asemenea, că ar trebui să se încurajeze procedurile SAL colective, ca modalitate de asigurare a durabilității entităților SAL în perioade de criză. Cu toate acestea, părțile interesate au subliniat că elaborarea procedurilor SAL colective ar trebui lăsată la latitudinea statelor membre.

Unele părți interesate consideră că, prin întărirea rolului punctelor de contact SOL, care ar urma să devină, *de facto*, puncte de contact SAL, ar crește în special potențialul de soluționare a litigiilor transfrontaliere. Majoritatea părților interesate au considerat că, întrucât platforma SOL este ineficace, a fost nevoie să se pună la dispoziție instrumente ușor de utilizat pentru o mai bună îndrumare a consumatorilor în ceea ce privește măsurile reparatorii pe care le au dispoziție și entitățile SAL la care pot recurge.

Părțile interesate au subliniat, de asemenea, că ECC-urile joacă un rol foarte important în asistarea consumatorilor în probleme legate de cumpărăturile lor transfrontaliere. De exemplu, la reuniunea ministerială informală privind protecția consumatorilor, organizată de președinția cehă a Consiliului, în septembrie 2022, s-a confirmat că toate statele membre sunt mulțumite de asistența oferită de ECC-Net consumatorilor în litigiile transfrontaliere ale acestora și consideră că rolul rețelei poate fi consolidat în viitor.

Participanții la adunarea entităților SAL din 2021 au subliniat că este important să se reducă obligațiile de raportare ale entităților SAL, astfel încât acestea să poată utiliza resursele care devin disponibile pentru a comunica mai bine.

⁸ <https://www.eccnet.eu/publications>.

⁹ https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf.

Obținerea și utilizarea expertizei

Comisia a comandat trei studii legate de SAL unor contractanți externi:

- (1) un studiu de colectare de date, care a analizat observațiile primite în cadrul consultării publice retrospective, datele din rapoartele naționale privind SAL prezentate Comisiei de toate statele membre ale UE, Norvegia și Islanda, precum și datele din cinci studii de caz care s-au bazat pe cercetări documentare și interviuri în următoarele sectoare: comerț electronic, călătorii, finanțe, IA în SAL și acreditarea entităților SAL;
- (2) un studiu comportamental în materie de SAL, care a analizat cum ar putea fi incitați consumatorii să recurgă la SAL și cum ar putea fi ajutați aceștia de un robot juridic bazat pe IA să înțeleagă mai bine ce măsuri reparatorii au la dispoziție și să găsească entitatea SAL adecvată;
- (3) un studiu juridic în care s-au analizat publicațiile academice în materie de SAL/SOL din patru state membre ale UE.

Toate studiile vor fi publicate pe pagina dedicată SAL de pe site-ul Comisiei:

https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_ro.

Propunerea de reducere a sarcinii de raportare a fost identificată în urma unui proces de control intern al obligațiilor de raportare existente și pe baza experienței dobândite ca urmare a punerii în aplicare a legislației conexe. Întrucât acesta este un pas în procesul de evaluare continuă a cerințelor de raportare care decurg din legislația UE, controlul acestei sarcini și al impactului cerințelor asupra părților interesate va continua.

Evaluarea impactului

În cadrul evaluării impactului s-au analizat patru opțiuni diferite. Opțiunea preferată constă în extinderea domeniului de aplicare material al directivei, simplificarea procedurilor SAL transfrontaliere și introducerea obligației de răspuns pentru comercianți.

Prin această opțiune, numărul de litigii SAL potențiale ar crește cu aproximativ 4,5 % ca o consecință directă a extinderii domeniului de aplicare material al directivei, în care ar fi incluse litigiile în materie de consum care depășesc problemele strict contractuale, întrucât ar putea fi incluse litigii suplimentare care privesc drepturi statutare nemenționate explicit într-un contract sau chestiuni legate de drepturile consumatorilor, cum ar fi schimbarea prestatorilor de servicii, discriminarea, transparența prețurilor și informațiile precontractuale sau portabilitatea conținutului. În prezent, după cum se poate observa în secțiunea dedicată definirii problemei din evaluarea impactului, există aproximativ 2 250 000 de consumatori care se confruntă cu probleme și care ar putea dori să recurgă la SAL. Acest număr ridicat de consumatori interesați de SAL scade, însă, substanțial când este vorba despre solicitarea efectivă a unei proceduri SAL. Această diferență se datorează unor fenomene diverse, cum ar fi necunoașterea entităților SAL existente, întârzierile mari care se prefigurează etc. Consumatorii pun în balanță cuantumul pierderii lor și sarcina pe care o anticipează, luând decizia de a solicita o procedură SAL numai în cazul în care cuantumul în cauză este relativ

mare. Organismele SAL efectuează teste de eligibilitate, de exemplu cu privire la domeniul de aplicare al drepturilor în cauză și la tipul de dovezi care trebuie furnizate în legătură cu contactele anterioare cu comerciantul. Aceste teste se soldează cu încă o reducere a numărului de cazuri care ajung să facă obiectul unei proceduri SAL. Conform datelor transmise de 23 de autorități naționale competente, în întreaga UE, în medie, doar 300 000 de cazuri pe an sunt considerate eligibile pentru o procedură SAL. Aproape jumătate dintre acestea nu sunt continuate, deoarece comercianții nu sunt, în majoritatea cazurilor, obligați să accepte să participe sau comerciantul și consumatorul convin să soluționeze litigiul înainte de finalizarea procedurii SAL ori nu pot găsi o soluție acceptabilă și decid să renunțe la procedura SAL.

Din cei 2 250 000 de consumatori interesați de o procedură SAL, aproximativ 4,5 % au un litigiu care nu ar intra în prezent în domeniul de aplicare al Directivei privind SAL și care ar fi astfel neeligibili pentru SAL (100 000 de litigii). Prin urmare, numărul de litigii potențiale crește prin prezenta măsură de la 300 000 de litigii reale la 400 000. Pentru fiecare litigiu eligibil, entitatea SAL care primește o reclamație trimite o notificare întreprinderii în cauză pentru inițierea procedurii de soluționare extrajudiciară a litigiului. Dintre aceste 400 000 de notificări trimise întreprinderilor de către entități SAL, 240 000 s-ar solda cu deschiderea unei proceduri de soluționare a litigiului¹⁰, iar aproximativ 128 000 ar rămâne fără răspuns¹¹.

Dacă în directivă se introduce o obligație de răspuns, se estimează că întreprinderile vor suporta costuri de aproximativ 20 EUR pentru transmiterea unui răspuns (inclusiv pregătirea, prelucrarea și trimiterea efectivă), ceea ce înseamnă costuri totale pentru întreprinderi de 2,6 milioane EUR pe an sau de 23 de milioane EUR într-o perioadă de 10 ani¹². O parte dintre cele 128 000 de litigii potențiale pentru care întreprinderile ar trebui de acum să transmită un răspuns¹³ ar putea deveni litigii efective, întrucât răspunsurile negative din partea întreprinderilor ar avea ca rezultat o mai mare certitudine pentru consumatori, care ar putea decide să își adreseze (sau nu) reclamațiile în altă parte. Din cele 128 000 de litigii potențiale, se estimează că aproximativ 77 000 vor deveni litigii efective¹⁴ (în principal litigiile legate de întreprinderi care anterior nu aveau cunoștință de SAL, pentru un total de aproape 200 000 de litigii noi în cadrul acestei opțiuni de politică¹⁵). În cazul în care consumatorii ar câștiga în 90 % din cazuri (și întreprinderile ar accepta rezultatul procedurii SAL), prejudiciul ar fi redus cu 33 de milioane EUR anual¹⁶, adică 290 de milioane EUR într-o perioadă de 10 ani. Gestionarea acestor 200 000 de noi litigii ar putea reprezenta însă costuri de până la 60 de milioane EUR anual¹⁷ (527 de milioane EUR într-o perioadă de 10 ani) pentru entitățile

¹⁰ Raportul 180 000/300 000 se aplică în prezent la 400 000.

¹¹ După cum se poate observa în secțiunea dedicată definirii problemei, 96 000, și anume 32 % din total, care, din 400 000, reprezintă 128 000. Nu se știe câte notificări fără răspuns provin de la IMM-uri și câte de la întreprinderi mari.

¹² Se aplică un factor de actualizare de 3 % pentru ca valorile să fie la zi.

¹³ De observat că, după cum reiese din evaluare (anexa 6), participarea comercianților este deja prevăzută în toate cazurile în șase state membre (DK, HU, IS, LT, LV, SK). În alte șapte state membre (AT, CY, CZ, DE, EL, ES, NL), participarea comercianților este obligatorie în anumite sectoare, iar în alte patru (BE, HR, PT, SE), participarea comercianților este prevăzută în circumstanțe specifice. Pentru simplificarea calcului, estimările nu iau în considerare acest fapt, recunoscându-se că reprezintă o limitare.

¹⁴ Aplicându-se același argument, și anume că aproximativ 60 % dintre întreprinderi ajung în mod normal, dacă li se solicită un răspuns de către ECC-uri, la un acord cu consumatorii. Prin urmare, 60 % dintre întreprinderile cărora li se solicită să răspundă ar răspunde pozitiv.

¹⁵ 300 000 – 180 000 în scenariul de referință + 77 000.

¹⁶ 200 000 × 90 % × 185 EUR.

¹⁷ 300 EUR pe litigiu, a se vedea secțiunea dedicată definirii problemei.

SAL, care ar putea fi finanțate în diferite moduri¹⁸. Dacă ar avea posibilitatea să grupeze cazurile similare împotriva unui anumit comerciant, entitățile SAL ar putea realiza economii (ca urmare a unei gestionări mai eficiente), compensându-și costurile cu 11 milioane EUR anual (și anume 97 de milioane EUR într-o perioadă de 10 ani)¹⁹. Costurile suplimentare nete pentru entitățile SAL ar putea varia, ținându-se seama de economiile de scară, între 0 și 49 de milioane EUR anual (25 de milioane EUR în medie) sau între 0 și 430 de milioane EUR într-o perioadă de 10 ani (215 milioane EUR în medie). De asemenea, costurile suportate de entitățile SAL pot fi transferate asupra comercianților, știind că oricum vor realiza economii în comparație cu situația în care s-ar ajunge în instanță. Obligația de răspuns ar înlocui actuala cerință de comunicare de informații cu privire la SAL, în cazul întreprinderilor care nu intenționează și nici nu sunt obligate să soluționeze litigii prin SAL (64 %²⁰ dintre comercianți)²¹. După cum se știe din evaluarea impactului aferentă Directivei privind SAL actuale²², costul ajustat la inflație pentru furnizarea de informații către consumatori este de aproximativ 310 EUR pe întreprindere²³. Deseori, este vorba de un cost unic. Pentru întreprinderile nou-înființate care nu sunt afiliate unor entități SAL²⁴, economiile totale s-ar ridica la 99 de milioane EUR anual²⁵, adică 870 de milioane EUR într-o perioadă de 10 ani; s-ar reduce astfel o parte din costurile generate de „adăugarea de informații privind SAL în contracte, facturi, chitanțe, site-uri de internet, broșuri/pliante”²⁶ și pentru întreprinderile existente, totalul fiind de 165 de milioane EUR pe an, adică 1,4 miliarde EUR într-o perioadă de 10 ani (economii pentru întreprinderi ar totaliza 2,3 miliarde EUR într-o perioadă de 10 ani).

Dacă s-ar acorda ECC-urilor (sau altor organisme) un rol de sprijin, ECC-urile ar trebui să ofere asistență entităților SAL în chestiuni legate de dreptul aplicabil în alte state membre, în traducerea corespondenței și a documentelor relevante pentru caz etc. Se estimează că un astfel de rol necesită aproximativ 50 de ENI (echivalent normă întreagă) în întreaga UE și că s-ar reabsorbi numărul echivalent de posturi cu rol de puncte de contact SOL în statele

¹⁸ Cu toate acestea, trebuie să se țină seama de faptul că entitățile SAL ar realiza economii de scară de la un anumit moment și că ar trebui să se ia în considerare doar costuri marginale pentru adăugarea de litigii suplimentare. De asemenea, costurile pe care le implică aceste litigii suplimentare previn costuri mai mari care ar fi suportate de mai multe părți, dacă litigiile ajung în instanță.

¹⁹ Este o estimare prudentă legată de economii potențiale. Se ține seama de numărul de litigii potențiale (380 000) și se presupune că doar 10 % dintre acestea sunt grupate. Având în vedere că valoarea medie a unui litigiu este de 300 EUR, economiile se ridică la 11 milioane EUR.

²⁰ Tabloul de bord al condițiilor pentru consumatori – Consumatorii se simt ca acasă în cadrul pieței unice, 2019, [consumers-conditions-scoreboard-2019.pdf en.pdf \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/consumers-conditions-scoreboard-2019_en.pdf).

²¹ În studiul comportamental referitor la SAL/SOL, s-a constatat că „informațiile furnizate pe site-urile entităților SAL nu par a fi un factor major de încurajare a utilizării”. Este valabil în special în cazul în care comerciantul care trebuie să comunice aceste informații nu intenționează să participe.

²² Evaluarea impactului care însoțește documentele Propunere de directivă a Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum (Directiva privind SAL în materie de consum) și Propunere de regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum (Regulamentul privind SOL în materie de consum) {COM(2011) 793 final} {SEC(2011) 1409 final}.

²³ $254 \text{ EUR} \times 1,2217 \text{ EUR pe baza ratelor cumulate ale inflației dintre 2012 și 2023 (potrivit 2013dollars.com/Europe)}$.

²⁴ Eurostat: 500 000 de noi comercianți cu ridicata și comercianți cu amănuntul în fiecare an în UE $\times 64 \% = 320 \text{ 000}$.

²⁵ $320 \text{ 000 (a se vedea nota de subsol de mai sus)} \times 310 \text{ EUR (costuri suportate de comercianți pentru respectarea obligației de informare)}$.

²⁶ 35 % din costurile totale (evaluarea impactului din 2011), și anume 109 EUR. Se presupune că 10 % dintre acestea ar trebui să fie repărate în fiecare an, cu un cost de 11 EUR pe întreprindere existentă care nu se afiliază la o entitate SAL ($23 \text{ 000 000} \times 64 \% = 15 \text{ 000 000}$).

membre. Prin această măsură cu zero costuri²⁷ s-ar reduce în schimb și mai mult prejudiciile aduse consumatorilor, iar entitățile SAL ar realiza economii de costuri.

Impactul social. Întrucât ar avea certitudinea că vor obține rapid un răspuns la reclamațiile aduse la cunoștința unei entități SAL adecvate, consumatorii ar fi considerabil mai puțin stresați și ar evalua mai bine fezabilitatea diferitelor posibilități de soluționare a litigiilor. Prin extinderea domeniului de aplicare al directivei s-ar reduce, de asemenea, numărul de cauze nesoluționate de pe rolul instanțelor, deoarece, în prezent, consumatorii nu pot obține o soluționare decât în instanță. Înlocuirea platformei SOL nu ar avea niciun impact social asupra ocupării forței de muncă, întrucât punctele de contact ale statelor membre (aproximativ 50 ENI în întreaga UE) ar fi absorbite de ECC-uri cu noi responsabilități în materie de proceduri SAL transfrontaliere.

Impactul asupra mediului. Prin extinderea domeniului de aplicare al directivei pentru a se include litigiile extracontractuale, consumatorii ar avea posibilitatea să ceară măsuri reparatorii pentru daunele suferite ca urmare a practicilor comerciale neloiale, inclusiv a celor legate de afirmațiile înșelătoare legate de mediu. Dacă s-ar crea posibilitatea de a se obține, prin proceduri SAL, măsuri reparatorii împotriva dezinformării ecologice, s-ar consolida eforturile autorităților publice de protecție a consumatorilor și s-ar contribui la realizarea obiectivelor strategiei Pactului verde european. În același context, consumatorii ar putea să depună cereri SAL și cu privire la alte cazuri cu impact asupra mediului, cum ar fi cazurile legate de informații precontractuale înșelătoare în ceea ce privește contractele energetice sau afirmațiile legate de mediu.

Propunerea se referă la modificări limitate și specifice ale legislației în vederea raționalizării cerințelor de raportare. Aceste modificări se bazează pe experiența dobândită ca urmare a punerii în aplicare a legislației. Ele nu au un impact semnificativ asupra politicii, ci doar asigură o punere în aplicare mai eficientă și mai eficace. Natura specifică a acestor modificări și lipsa opțiunilor de politică relevante fac inutilă o evaluare a impactului.

Adecvarea reglementărilor și simplificarea

Măsurile din revizuirea propusă vor oferi următoarele posibilități de îmbunătățire a eficienței, calculate anual:

- economii de costuri curente de ajustare în valoare de 370 de milioane EUR pentru întreprinderi (înlocuirea platformei SOL a UE);
- economii de costuri curente de ajustare în valoare de 264 de milioane EUR pentru întreprinderi (eliminarea obligațiilor de comunicare de informații cu privire la SAL).

Opțiunea preferată este însoțită de următoarele mici costuri anuale de ajustare:

- costuri curente de ajustare în valoare de 2,6 milioane EUR pentru întreprinderi (din obligația de răspuns);

²⁷ Punctele de contact SOL sunt finanțate din bugetul statelor membre, în timp ce ECC-urile sunt cofinanțate de UE. Prin rocadele acestor posturi, statele membre ar avea mai puține cheltuieli, iar UE, mai multe.

- costuri curente de ajustare în valoare de 25 de milioane EUR pentru entitățile SAL (gestionarea litigiilor suplimentare);
- 11 milioane EUR în legătură cu respectarea normelor pentru furnizorii privați de platforme SOL.

Acest total de 39 de milioane EUR pe an este compensat în mare măsură de economiile anuale de costuri în valoare de 634 de milioane EUR provenite din simplificare.

Nu se știe câte dintre litigii implică IMM-urile și câte întreprinderile mari, deci costurile asociate obligației de răspuns ar putea, în principiu, să fie partajate cu IMM-urile. Întrucât reprezintă marea majoritate a întreprinderilor, IMM-urile vor fi însă și principalii beneficiari ai economiilor de costuri pentru furnizarea de informații, legate atât de înlocuirea platformei SOL, cât și de SAL în general. Efectele acestei opțiuni asupra competitivității IMM-urilor din UE vor fi pozitive, deoarece economiile realizate pot fi utilizate pentru oferirea unor prețuri mai atractive și, eventual, pentru stimularea inovării.

Dintr-un studiu comportamental realizat cu privire la cerințele de informații cu privire la SAL a reieșit că obligația actuală a comercianților de a comunica în mod clar pe site-urile lor linkul spre SOL nu are un impact pozitiv asupra intenției consumatorilor de a recurge la SAL. Astfel, eliminarea acestei obligații nu ar avea consecințe negative asupra participării consumatorilor la SAL. Întreprinderile care își desfășoară activitatea online nu ar fi nevoite să pună la dispoziție o adresă de e-mail pentru corespondența legată de SOL, economisind astfel 100 EUR pe an. Totalul **beneficiilor pentru întreprinderi** ar consta deci în economii de 370 de milioane EUR pe an, adică **3,3 miliarde EUR într-o perioadă de 10 ani**. De asemenea, întreprinderile care vor fi înființate în UE în următorii 10 ani nu vor suporta costuri pentru furnizarea de informații cu privire la SOL pe site-ul lor, dar această estimare este deja inclusă în calculele legate de eliminarea informațiilor cu privire la SAL.

Drepturile fundamentale

Propunerea Comisiei are un impact general pozitiv asupra drepturilor fundamentale. Prin extinderea domeniului de aplicare material și geografic al directivei s-ar asigura accesul consumatorilor la măsuri reparatorii cu caracter privat pentru o gamă mai largă de litigii, consolidându-se astfel dreptul acestora la o cale de atac eficientă, astfel cum este stabilit la articolul 47 din Carta drepturilor fundamentale a UE. Deși introducerea unei obligații de răspuns ar presupune examinarea de către comercianți a eventualelor litigii care le sunt transmise de către entități SAL, prin faptul că întreprinderile nu sunt obligate prin directivă să participe la SAL se asigură respectarea libertății acestora de a desfășura o activitate comercială.

4. IMPLICAȚIILE BUGETARE

Revizuirea Directivei privind SAL nu va implica noi obligații financiare pentru Comisie și, prin urmare, nu sunt necesare resurse umane și administrative suplimentare pentru aceasta. În sprijinul noilor dispoziții adăugate în Directiva privind SAL, creditele existente alocate prin

Programul privind piața unică 2021-2027²⁸ pentru sprijinirea măsurilor reparatorii de care dispun consumatorii vor fi utilizate pentru a se îmbunătăți accesul la lista entităților SAL, care este deja publicată de Comisie în cadrul platformei SOL, sau pentru a ajuta Centrele Europene ale Consumatorilor să îmbunătățească asistența acordată consumatorilor care solicită consiliere cu privire la soluții reparatorii transfrontaliere. Programul privind piața unică permite, de asemenea, acordarea de granturi către entitățile SAL, pentru a-și îmbunătăți eficiența din punctul de vedere al costurilor, de exemplu prin digitalizare sau prin formarea personalului.

5. ALTE ELEMENTE

Planurile de punere în aplicare și măsurile de monitorizare, evaluare și raportare

Directiva de modificare nu modifică obligațiile de monitorizare ale Comisiei, astfel cum sunt prevăzute la articolul 26 din Directiva privind SAL: Comisia va prezenta, așadar, un raport de evaluare a eficienței Directivei privind SAL (astfel cum a fost modificată) o dată la patru ani, pe baza surselor de date existente, inclusiv a rapoartelor naționale pe care autoritățile competente trebuie să le prezinte Comisiei tot o dată la patru ani.

Explicarea detaliată a dispozițiilor specifice ale propunerii

Având în vedere că prezenta directivă este o directivă de modificare, în cele ce urmează sunt descrise articolele care se modifică în Directiva privind SAL.

Articolul 2 – Domeniul de aplicare

Domeniul de aplicare actual al Directivei privind SAL este limitat la litigiile care decurg din obligațiile contractuale pentru vânzarea de bunuri sau servicii. Prin prezenta revizuire, Comisia propune extinderea domeniului de aplicare pentru a se include procedurile SAL voluntare împotriva oricărui comerciant care vinde bunuri sau servicii, inclusiv conținut digital și servicii digitale, consumatorilor care își au reședința în UE și litigiile legate de etapele precontractuale în care consumatorii au drepturi, indiferent dacă încheie un contract în cele din urmă. Sunt vizate, de exemplu, publicitatea înșelătoare, informațiile lipsă, neclare sau înșelătoare, clauzele abuzive sau drepturile la garanție. În plus, prin extinderea domeniului de aplicare se urmărește includerea litigiilor legate de alte drepturi legale esențiale ale consumatorilor, cum ar fi dreptul de a nu fi supuși practicilor de geoblocare, dreptul de a schimba furnizorii de servicii de telecomunicații sau dreptul de acces la servicii financiare de bază.

²⁸ Regulamentul (UE) 2021/690 al Parlamentului European și al Consiliului din 28 aprilie 2021 de instituire a unui program privind piața internă, competitivitatea întreprinderilor, inclusiv a întreprinderilor mici și mijlocii, domeniul plantelor, animalelor, produselor alimentare și hranei pentru animale și statisticile europene (Programul privind piața unică) și de abrogare a Regulamentelor (UE) nr. 99/2013, (UE) nr. 1287/2013, (UE) nr. 254/2014 și (UE) nr. 652/2014 (Text cu relevanță pentru SEE), JO L 153, 3.5.2021, p. 1.

Articolul 4 – Definiții

Definițiile termenilor „litigiu intern” și „litigiu transfrontalier” din Directiva privind SAL corespund domeniului de aplicare actual și, prin urmare, se referă numai la litigii contractuale cu comercianți stabiliți în Uniune. Comisia propune modificarea acestor definiții pentru includerea tuturor litigiilor legate de drepturi legale esențiale ale consumatorilor. În plus, prin noua definiție a termenului „litigiu transfrontalier” se urmărește și includerea cazurilor în care comerciantul este stabilit în afara Uniunii.

Articolul 5 – Accesul la entitățile SAL și la procedurile SAL

În forma sa actuală, articolul 5 alineatul (1) prevede obligația statelor membre de a asigura existența unor entități SAL care îndeplinesc cerințele Directivei privind SAL și se ocupă de litigiile dintre consumatori și comercianți ale căror sedii se află pe teritoriile lor. Odată cu extinderea propusă a domeniului de aplicare, comercianții stabiliți în afara UE pot participa (în mod voluntar) la procedurile SAL. Prin urmare, Comisia propune crearea, pentru statele membre, a obligației de a înființa entități SAL care vor avea competența de a soluționa astfel de litigii între consumatori și comercianții din afara UE.

Pentru protejarea consumatorilor ale căror competențe digitale sunt limitate, la articolul 5 alineatul (2) litera (a) este menționată posibilitatea consumatorilor vulnerabili de a trimite și a accesa, la cerere, documente în format nedigital. La articolul 5 alineatul (2) litera (b) se pune accentul pe necesitatea unor instrumente favorabile incluziunii prin care să li se asigure consumatorilor vulnerabili un acces ușor la procedurile SAL, iar prin articolul 5 alineatul (2) litera (c) se asigură dreptul ca o procedură automatizată să fie reexaminată de către o persoană fizică. Prin articolul 5 alineatul (2) litera (d) se consolidează posibilitatea, deja existentă în anumite state membre, ca entitățile SAL să grupeze cazuri similare împotriva unui anumit comerciant, pentru a se reduce resursele și timpul alocate SAL de comerciantul și consumatorii în cauză, iar consumatorilor vizați li se acordă dreptul de a se opune unei astfel de grupări.

La articolul 5 alineatul (4) litera (a) se prevede clar că, deși consumatorii sunt obligați să încerce să soluționeze litigiul la nivel bilateral cu comerciantul, entitățile SAL nu ar trebui să impună norme disproporționate cu privire la modul în care consumatorul trebuie să contacteze comerciantul înainte de a putea recurge la SAL.

Prin articolul 5 alineatul (8) se introduce obligația de răspuns a comercianților, cu scopul de a se stimula participarea în mai mare măsură a acestora la SAL. Deși comercianții nu au obligația de a participa la SAL, cu excepția cazului în care o astfel de obligație este prevăzută în mod expres în legislația națională sau în legislația sectorială a UE, se propune ca aceștia să fie obligați să răspundă la cererea unei entități SAL, în termen de cel mult 20 de zile lucrătoare, și să indice dacă intenționează să participe sau nu la o procedură SAL deschisă împotriva lor.

Articolul 7 – Transparență

Prin înlocuirea rapoartelor „anuale” de activitate publicate de entitățile SAL cu rapoarte „bienale” de activitate se urmărește reducerea sarcinii administrative și a costurilor pentru astfel de entități. Deși se încurajează cooperarea, se elimină articolul 7 alineatul (2) litera (h) și, prin urmare, entitățile SAL nu vor mai fi obligate să raporteze cu privire la cooperarea lor în cadrul rețelelor de entități SAL pentru a facilita soluționarea litigiilor transfrontaliere.

Articolul 13 – Informarea consumatorilor de către comercianți

Comisia propune eliminarea articolului 13 alineatul (3), prin care comercianților li se impune să furnizeze consumatorilor informații privind SAL, indiferent dacă intenționează sau nu să apeleze la o procedură SAL. Această dispoziție este redundantă cu articolul 13 alineatul (1) pentru comercianții care se angajează să ia parte la SAL și creează pentru comercianții care nu doresc să participe la SAL obligația de a-i informa în acest sens pe consumatori. Rezultatul este că o astfel de informare îi descurajează pe consumatori să opteze pentru o procedură SAL. Dispoziția este contraproductivă și creează o sarcină nejustificată pentru comercianți.

Articolul 14 – Asistența oferită consumatorilor

Având în vedere gradul scăzut de recurgere la SAL în cazurile transfrontaliere, Comisia propune impulsivarea asistenței oferite consumatorilor prin crearea unor puncte de contact SAL, de preferință în cadrul Centrelor Europene ale Consumatorilor, care au deja un rol solid în sprijinirea consumatorilor care efectuează cumpărături transfrontaliere. Aceste puncte de contact SAL vor promova utilizarea procedurilor SAL și vor sprijini consumatorii și comercianții în procedurile SAL, de exemplu prin furnizarea de traduceri automate, prin îndrumarea consumatorilor către entitatea SAL competentă, prin explicarea diferitelor proceduri, prin acordarea de asistență la depunerea reclamației etc. Astfel de puncte de contact pot, de asemenea, să ofere asistență în cazurile interne, dacă statele membre sunt de acord.

Articolul 19 – Informații care trebuie notificate autorităților competente de către entitățile de soluționare a litigiilor

Comisia propune eliminarea articolului 19 alineatul (3) literele (f)-(h), prin care entitățile SAL sunt obligate să informeze autoritățile SAL competente cu privire la a) o evaluare a eficacității rețelelor entităților SAL, b) informații despre formarea oferită personalului și c) o evaluare a modului în care intenționează să își îmbunătățească performanțele. Se urmărește astfel reducerea sarcinii administrative a entităților SAL și utilizarea resurselor economisite mai degrabă pentru gestionarea mai multor litigii sau pentru realizarea de investiții în îmbunătățirea productivității.

Articolul 20 – Rolul autorităților competente și al Comisiei

În plus față de articolul 20 alineatul (4), care prevede obligația Comisiei de a publica lista entităților SAL acreditate – publicată în prezent pe site-ul platformei SOL –, în noua dispoziție, articolul 20 alineatul (8), se stabilește obligația Comisiei de a dezvolta și a menține instrumente ușor de utilizat prin care să îmbunătățească îndrumarea consumatorilor, cu alte cuvinte, prin care să se asigure că persoanele care caută informații despre modul de soluționare a unui litigiu în materie de consum vor putea obține rapid un răspuns cu privire la entitatea SAL optimă pe care o pot contacta pentru cazul lor. Noile instrumente vor integra lista multilingvă existentă a entităților SAL și vor oferi consumatorilor soluții interactive pentru căutarea entităților SAL optime pentru litigiile lor specifice. Aceste instrumente ar trebui, de asemenea, să ofere informații cu privire la alte mecanisme de măsuri reparatorii și linkuri spre punctele de contact SAL nou-create.

Articolul 24 – Comunicare

Articolul 24 alineatul (4) obligă statele membre să comunice, până la o anumită dată, numele și datele de contact ale punctelor de contact SAL desemnate.

Propunere de

DIRECTIVĂ A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI

de modificare a Directivei 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum, precum și a Directivelor (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 și (UE) 2020/1828

(Text cu relevanță pentru SEE)

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,

hotărând în conformitate cu procedura legislativă ordinară,

întrucât:

- (1) Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului¹ a fost adoptată pentru a se asigura accesul consumatorilor din Uniune la proceduri de soluționare alternativă a litigiilor („SAL”) de înaltă calitate pentru soluționarea litigiilor contractuale care decurg din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii de către comercianți stabiliți în Uniune către consumatori rezidenți în Uniune. Directiva prevede disponibilitatea procedurilor SAL pentru toate tipurile de litigii interne și transfrontaliere în materie de consum în cadrul Uniunii, asigurându-se că procedurile SAL îndeplinesc standarde minime de calitate. Directiva prevede că statele membre au obligația de a monitoriza performanțele entităților SAL. Pentru sporirea gradului de sensibilizare a consumatorilor și pentru promovarea utilizării procedurilor SAL, directiva prevede, de asemenea, obligația comercianților de a-și informa consumatorii cu privire la posibilitatea de soluționare extrajudiciară a litigiilor prin intermediul procedurilor SAL.
- (2) În 2019, Comisia a adoptat un raport privind punerea în aplicare a Directivei 2013/11/UE și a Regulamentului (UE) nr. 524/2013 al

¹ 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 (JO L 165, 18.6.2013, p. 63).

Parlamentului European și al Consiliului², din care reiese că Directiva 2013/11/UE a condus la o acoperire sporită a piețelor de consum de către entități SAL de calitate în întreaga Uniune. În raport s-a evidențiat însă și că utilizarea procedurilor SAL de către consumatori și întreprinderi a rămas în urmă în unele sectoare și state membre. Unul dintre motivele invocate era nivelul scăzut de sensibilizare cu privire la aceste proceduri în rândul comercianților și consumatorilor din statele membre în care acestea tocmai fuseseră introduse. Un alt motiv era lipsa de încredere a consumatorilor și a comercianților în entități SAL nereglementate. Din datele furnizate de autoritățile naționale competente la începutul anului 2022, precum și din evaluarea punerii în aplicare a Directivei 2013/11/UE, efectuată în 2023, pare să reiasă că rata de utilizare a rămas relativ stabilă (în afară de o ușoară creștere a cazurilor în contextul pandemiei de COVID-19). Majoritatea părților interesate consultate în contextul evaluării respective au confirmat că lipsa de sensibilizare cu privire la procedurile SAL și înțelegerea insuficientă a acestor proceduri în rândul consumatorilor, gradul scăzut de participare a comercianților, acoperirea insuficientă cu entități SAL în anumite state membre, costurile ridicate și caracterul complex al procedurilor SAL naționale și diferențele în ceea ce privește competențele entităților SAL sunt factori frecvenți care îngreunează utilizarea procedurilor SAL. În ceea ce privește procedurile SAL transfrontaliere, există obstacole suplimentare, cum ar fi limba, necunoașterea dreptului aplicabil și dificultăți specifice de acces al consumatorilor vulnerabili.

- (3) Dat fiind că cel puțin două din cinci tranzacții online ale consumatorilor cu reședința în Uniune sunt efectuate cu comercianți cu sediul în țări terțe, domeniul de aplicare al Directivei 2013/11/UE ar trebui extins pentru a li se permite comercianților din țări terțe dispuși să participe la o procedură SAL să aibă acces la aceasta. Nu ar trebui să existe impedimente procedurale care să îngreuneze, pentru consumatorii cu reședința în Uniune, soluționarea litigiilor împotriva comercianților, indiferent unde sunt stabiliți aceștia din urmă, dacă respectivii comercianți acceptă să urmeze o procedură SAL prin intermediul unei entități SAL stabilite într-un stat membru.
- (4) Complexitatea litigiilor în materie de consum a evoluat semnificativ de la adoptarea Directivei 2011/13/UE. Digitalizarea bunurilor și serviciilor și importanța tot mai mare a comerțului electronic și a publicității digitale în formarea contractelor încheiate cu consumatorii au condus la o creștere a numărului de consumatori expuși unor informații online înșelătoare și unor interfețe manipulative care îi împiedică să ia decizii de cumpărare în cunoștință de cauză. Este necesar, așadar, să se prevadă clar că litigiile contractuale care decurg din vânzarea de bunuri sau servicii cuprind și litigiile referitoare la conținutul digital și la serviciile digitale și să se extindă domeniul de aplicare al Directivei 2011/13/UE dincolo de astfel de litigii, astfel încât consumatorii să poată solicita reparații și pentru practicile care îi afectează într-o etapă precontractuală, indiferent dacă, ulterior, au obligații în temeiul contractului.
- (5) În plus, Directiva 2011/13/UE ar trebui să acopere și drepturile consumatorilor care decurg din legislația Uniunii ce reglementează relațiile dintre consumatori și comercianți, atunci când nu există o relație de natură contractuală, în ceea ce privește dreptul de acces la bunuri și servicii și dreptul de a plăti pentru bunuri și servicii, fără discriminare bazată pe cetățenie sau naționalitate, domiciliu sau sediu, astfel cum se

² Regulamentul (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (JO L 165, 18.6.2013, p. 1).

prevede la articolele 4 și 5 din Regulamentul (UE) 2018/302 al Parlamentului European și al Consiliului³; dreptul de a deschide conturi bancare și de a-și schimba contul bancar, astfel cum se prevede la articolele 9, 10, 11 și 16 din Directiva 2014/92/UE a Parlamentului European și a Consiliului⁴ și dreptul la nediscriminare, astfel cum se prevede la articolul 15 din directiva menționată; dreptul de a primi informații transparente privind condițiile serviciilor cu amănuntul pentru apelurile și mesajele SMS în roaming, astfel cum se prevede la articolele 13, 14 și 15 din Regulamentul (UE) 2022/612 al Parlamentului European și al Consiliului⁵; și dreptul la transparența prețurilor în ceea ce privește tarifele pentru transportul aerian de pasageri și de marfă, astfel cum se prevede la articolul 23 din Regulamentul (CE) nr. 1008/2008 al Parlamentului European și al Consiliului⁶. Prin urmare, ar trebui să se prevadă că litigiile care apar în legătură cu astfel de categorii de drepturi ale consumatorilor pot face obiectul procedurilor SAL.

- (6) Statele membre ar trebui să aibă dreptul de a aplica proceduri SAL și în cazul litigiilor legate de alte drepturi necontractuale care decurg din dreptul Uniunii, inclusiv drepturile care decurg din articolele 101 și 102 din TFUE sau drepturile utilizatorilor prevăzute în Regulamentul (UE) 2022/1925 al Parlamentului European și al Consiliului⁷, fără a se aduce atingere asigurării respectării legislației prin structuri ale sectorului public.
- (7) În cazul apariției unui litigiu între furnizorul unei platforme online și un destinatar al serviciului respectiv în legătură cu activitățile desfășurate de furnizorul respectiv pentru moderarea conținutului ilegal sau dăunător de pe platforma sa, acest litigiu se încadrează în domeniul de aplicare al articolului 21, referitor la soluționarea extrajudiciară a litigiilor, din Regulamentul (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului⁸, în conformitate cu articolul 2 alineatul (4) din regulamentul respectiv, dat fiind că acesta stabilește norme mai detaliate cu privire la litigiile de acest tip.
- (8) Definițiile termenilor „litigiu intern” și „litigiu transfrontalier” ar trebui adaptate în consecință, pentru a se reflecta extinderea domeniului de aplicare al Directivei 2013/11/UE.

³ Regulamentul (UE) 2018/302 al Parlamentului European și al Consiliului din 28 februarie 2018 privind prevenirea geoblocării nejustificate și a altor forme de discriminare bazate pe cetățenia sau naționalitatea, domiciliul sau sediul clienților pe piața internă și de modificare a Regulamentelor (CE) nr. 2006/2004 și (UE) 2017/2394, precum și a Directivei 2009/22/CE (JO L 60L, 2.3.2018, p. 1).

⁴ Directiva 2014/92/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 iulie 2014 privind comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază (JO L 257, 28.8.2014, p. 214).

⁵ Regulamentul (UE) 2022/612 al Parlamentului European și al Consiliului din 6 aprilie 2022 privind roamingul în rețelele publice de comunicații mobile în interiorul Uniunii (JO L 115, 13.4.2022, p. 1).

⁶ Regulamentul (CE) nr. 1008/2008 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 septembrie 2008 privind normele comune pentru operarea serviciilor aeriene în Comunitate (JO L 293, 31.10.2008, p. 3).

⁷ Regulamentul (UE) 2022/1925 al Parlamentului European și al Consiliului din 14 septembrie 2022 privind piețe contestabile și echitabile în sectorul digital și de modificare a Directivelor (UE) 2019/1937 și (UE) 2020/1828 (Regulamentul privind piețele digitale) (JO L 265, 12.10.2022, p. 1).

⁸ Regulamentul (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului din 19 octombrie 2022 privind o piață unică pentru serviciile digitale și de modificare a Directivei 2000/31/CE (JO L 277, 27.10.2022, p. 1)

- (9) Pentru a avea asigurarea că procedurile SAL sunt bine adaptate pentru era digitală, în care comunicarea are loc online, inclusiv într-un context transfrontalier, este necesar să se asigure proceduri rapide și echitabile pentru toți consumatorii. Statele membre ar trebui să se asigure că entitățile SAL stabilite pe teritoriul lor au competența de a pune la dispoziție proceduri de soluționare pentru litigiile dintre comercianții stabiliți în afara Uniunii și consumatorii care își au reședința pe teritoriul lor.
- (10) Statele membre ar trebui să se asigure că SAL permite consumatorilor să inițieze și să urmeze proceduri SAL și offline, la cerere. De asemenea, ar trebui să se asigure că eventualele instrumente digitale puse la dispoziție pot fi utilizate de toți consumatorii, inclusiv de consumatorii vulnerabili sau de consumatorii cu niveluri variabile de competențe digitale. Statele membre ar trebui să se asigure că părțile la litigii au întotdeauna acces, la cerere, la o reexaminare de către o persoană fizică a procedurilor automatizate.
- (11) Statele membre ar trebui să permită entităților SAL și să grupeze cazurile similare împotriva unui anumit comerciant, astfel încât rezultatele procedurilor SAL să fie atât coerente pentru consumatorii victime ale aceleiași practici ilegale, cât și mai eficiente din punctul de vedere al costurilor pentru entitățile SAL și pentru comercianți. Consumatorii ar trebui să fie informați în consecință și să aibă posibilitatea de a refuza gruparea litigiului lor.
- (12) În plus, statele membre nu ar trebui să permită introducerea unor norme disproporționate în ceea ce privește motivele pe care o entitate SAL le poate invoca pentru a refuza tratarea unui litigiu, cum ar fi obligația de utilizare a sistemului de escaladare al întreprinderii după un prim contact negativ cu serviciul de tratare a reclamațiilor sau obligația de a dovedi contactarea unei anumite părți a serviciului postvânzare al unei întreprinderi.
- (13) În temeiul Directivei 2013/11/UE, statele membre pot introduce dispoziții juridice naționale prin care să impună obligativitatea participării comercianților la SAL în sectoarele pe care le consideră de rigoare, în plus față de legislația sectorială a Uniunii în care se prevede participarea obligatorie a comercianților la SAL. Pentru a se încuraja participarea comercianților la procedurile SAL și a se asigura proceduri SAL adecvate și rapide, comercianții ar trebui să fie obligați, în special în cazurile în care participarea lor nu este obligatorie, să răspundă într-un anumit termen la cererile de informații care le sunt adresate de entități SAL cu privire la intenția lor de a participa la procedura propusă.
- (14) Pentru a se reduce obligațiile de informare și raportare și costurile pentru entitățile SAL, autoritățile naționale competente și comercianți, ar trebui să se simplifice cerințele de raportare și de informare și să se reducă volumul de informații furnizate de entitățile SAL autorităților competente.
- (15) Pentru a se oferi o asistență eficace consumatorilor și comercianților în litigiile transfrontaliere, este necesar să se asigure că statele membre înființează puncte de contact SAL cu sarcini clar definite. Astfel de sarcini pot fi îndeplinite în mod corespunzător de Centrele Europene ale Consumatorilor („ECC-uri”), acestea fiind specializate în asistarea consumatorilor în probleme legate de cumpărăturile lor transfrontaliere, dar statele membre ar trebui să aibă și posibilitatea de a alege alte

organisme care au cunoștințe și competențe de specialitate relevante. Punctele de contact SAL desemnate ar trebui comunicate Comisiei.

- (16) Deși procedurile SAL sunt concepute astfel încât să fie simple, consumatorii pot fi asistați, în cursul procedurilor SAL, de o parte terță aleasă de ei. Statele membre ar trebui să se asigure că o astfel de asistență este acordată cu bună-credință, pentru asigurarea unei proceduri echitabile, și în deplină transparență, în special în ceea ce privește eventualele comisioane solicitate în schimbul asistenței.
- (17) Pentru a asigura consumatorilor posibilitatea de a găsi cu ușurință o entitate SAL adecvată, în special într-un context transfrontalier, Comisia ar trebui să dezvolte și să mențină un instrument digital interactiv care să ofere informații cu privire la principalele caracteristici ale entităților SAL și linkuri spre paginile web ale entităților SAL, astfel cum i-au fost notificate.
- (18) Prin urmare, Directiva 2013/11/UE ar trebui modificată în consecință.
- (19) Dat fiind că Regulamentul (UE) nr. 524/2013 trebuie să fie abrogat printr-un act separat, este necesar, de asemenea, să se modifice în consecință Directivele (UE) 2015/2302⁹, (UE) 2019/2161¹⁰ și (UE) 2020/1828¹¹ ale Parlamentului European și ale Consiliului, ca urmare a acestei abrogări,

ADOPTĂ PREZENTA DIRECTIVĂ:

Articolul 1
Modificări ale Directivei 2013/11/UE

Directiva 2013/11/UE se modifică după cum urmează:

- 1. la articolul 2, alineatul (1) se înlocuiește cu următorul text:

„(1) Prezenta directivă se aplică procedurilor de soluționare extrajudiciară a litigiilor dintre consumatori cu reședința în Uniune și comercianți care oferă consumatorilor respectivi bunuri și servicii, inclusiv conținut digital și servicii digitale, prin intervenția unei entități SAL care propune sau impune o soluție sau reunește părțile în scopul de a facilita o soluție amiabilă cu privire la unul din următoarele elemente:

⁹ Directiva (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Directivei 90/314/CEE a Consiliului (JO L 326, 11.12.2015, p. 1).

¹⁰ Directiva (UE) 2019/2161 a Parlamentului European și a Consiliului din 27 noiembrie 2019 de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivelor 98/6/CE, 2005/29/CE și 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului în ceea ce privește o mai bună asigurare a respectării normelor Uniunii în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acestor norme (JO L 328, 18.12.2019, p. 7).

¹¹ Regulamentul (UE) 2023/988 al Parlamentului European și al Consiliului din 10 mai 2023 privind siguranța generală a produselor, de modificare a Regulamentului (UE) nr. 1025/2012 al Parlamentului European și al Consiliului și a Directivei (UE) 2020/1828 a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 2001/95/CE a Parlamentului European și a Consiliului și a Directivei 87/357/CEE a Consiliului (JO L 135, 23.5.2023, p. 1).

- (a) obligații contractuale care decurg din contracte de vânzare, inclusiv pentru furnizarea de conținut digital, sau din contracte de servicii;
- (b) drepturi ale consumatorilor aplicabile în situații necontractuale și precontractuale și prevăzute în dreptul Uniunii cu privire la:
 - (i) practicile și condițiile comerciale neloiale;
 - (ii) informațiile precontractuale obligatorii;
 - (iii) eliminarea discriminării bazate pe cetățenie sau naționalitate ori domiciliu;
 - (iv) accesul la servicii și livrări;
 - (v) măsurile reparatorii în caz de neconformitate a produselor și a conținutului digital;
 - (vi) dreptul de a schimba furnizorii și
 - (vii) drepturile pasagerilor și călătorilor.

Statele membre pot aplica procedurile SAL prevăzute în prezenta directivă și altor categorii de litigii decât cele enumerate la litera (b) de la primul paragraf.”;

2. la articolul 4 alineatul (1), literele (e) și (f) se înlocuiesc cu următorul text:

„(e) «litigiu intern» înseamnă un litigiu între consumator și comerciant în legătură cu obligații contractuale și/sau drepturi ale consumatorilor prevăzute în legislația Uniunii, astfel cum sunt menționate la articolul 2 alineatul (1), în cazul în care consumatorul își are reședința în același stat membru în care este stabilit comerciantul;

(f) «litigiu transfrontalier» înseamnă un litigiu între consumator și comerciant în legătură cu obligații contractuale și/sau drepturi ale consumatorilor prevăzute în legislația Uniunii, astfel cum sunt menționate la articolul 2 alineatul (1), în cazul în care consumatorul își are reședința într-un alt stat membru decât cel în care este stabilit comerciantul sau în cazul în care consumatorul își are reședința într-un stat membru, iar comerciantul este stabilit în afara Uniunii;”;

3. articolul 5 se modifică după cum urmează:

(a) alineatul (1) se înlocuiește cu următorul text:

„(1) Statele membre facilitează accesul consumatorilor la procedurile SAL și se asigură că litigiile care intră sub incidența prezentei directive și care implică comercianți stabiliți pe teritoriile lor sau comercianți care nu sunt stabiliți pe teritoriul unui stat membru, dar care oferă bunuri și servicii, inclusiv conținut digital și servicii digitale, consumatorilor cu reședința pe teritoriul lor pot fi prezentate unei entități SAL care îndeplinește cerințele prevăzute de prezenta directivă.”;

(b) la alineatul (2), literele (a)-(d) se înlocuiesc cu următorul text:

„(a) le asigură consumatorilor posibilitatea de a depune online reclamații și documentele justificative necesare într-un mod care asigură trasabilitatea, precum și posibilitatea de a depune și a accesa aceste documente în format nedigital, la cerere;

(b) oferă proceduri SAL digitale prin instrumente ușor de accesat și incluzive;

(c) acordă părților la litigiu dreptul de a solicita ca rezultatul procedurii SAL să fie reexaminat de o persoană fizică atunci când procedura s-a desfășurat prin mijloace automatizate;

(d) pot grupa într-o singură procedură cazuri similare împotriva unui anumit comerciant, cu condiția ca consumatorul vizat să fie informat în acest sens și să nu se opună;”;

(c) la alineatul (4), litera (a) se înlocuiește cu următorul text:

„(a) consumatorul nu a încercat să contacteze comerciantul în cauză pentru a discuta reclamația și nu a încercat, ca un prim pas, să rezolve diferendul direct cu comerciantul, fără a introduce norme disproporționate cu privire la formatul unui astfel de contact;”;

(d) se adaugă următorul alineat (8):

„(8) Statele membre se asigură că comercianții stabiliți pe teritoriul lor care sunt contactați de o entitate SAL din țara lor sau dintr-un alt stat membru informează entitatea SAL respectivă dacă acceptă sau nu să participe la procedura propusă și răspund într-un termen rezonabil care nu depășește 20 de zile lucrătoare.”;

4. la articolul 7, alineatul (2) se modifică după cum urmează:

(a) în teza introductivă, prima teză se înlocuiește cu următorul text:

„Statele membre se asigură că entitățile SAL pun la dispoziția publicului pe site-urile lor internet, pe un suport durabil la cerere, și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate rapoarte bienale de activitate.”;

(b) litera (h) se elimină;

5. la articolul 13, alineatul (3) se elimină;

6. articolul 14 se înlocuiește cu următorul text:

„*Articolul 14*

Asistența oferită consumatorilor

(1) Statele membre se asigură că, în ceea ce privește litigiile transfrontaliere, consumatorii și comercianții pot obține asistență pentru a avea acces la entitatea sau entitățile SAL care au competența de a soluționa litigiul lor transfrontalier.

(2) Fiecare stat membru desemnează un punct de contact SAL responsabil cu îndeplinirea sarcinii menționate la alineatul (1). Fiecare stat membru comunică Comisiei denumirea și datele de contact ale punctului său de contact SAL. Statele membre atribuie responsabilitatea

pentru funcționarea punctelor de contact SAL centrului lor din cadrul Rețelei Centrelor Europene ale Consumatorilor sau, dacă nu este posibil, unor organizații de consumatori sau oricărui alt organism care se ocupă cu protecția consumatorilor.

(3) Punctele de contact SAL facilitează comunicarea între părți și entitatea SAL competentă, ceea ce poate include, în special:

- (a) acordarea de asistență la depunerea reclamației și, după caz, a documentației relevante;
- (b) furnizarea de informații generale cu privire la drepturile consumatorilor din UE către părți și entitățile SAL;
- (c) oferirea de explicații părților cu privire la normele procedurale aplicate de către entitățile SAL specifice;
- (d) informarea părții reclamante cu privire la alte măsuri reparatorii în cazul în care un litigiu nu poate fi soluționat prin procedura SAL.

(4) Statele membre pot acorda punctelor de contact SAL dreptul de a acorda consumatorilor și comercianților asistența menționată la prezentul articol și atunci când respectivii consumatori și comercianți sesizează entități SAL cu privire la litigii interne.

(5) Statele membre se asigură că toți actorii care acordă consumatorilor asistență în litigii transfrontaliere sau interne acționează cu bună-credință pentru a permite părților la litigiu să ajungă la o soluționare amiabilă și furnizează consumatorilor informații relevante în deplină transparență, inclusiv informații referitoare la normele procedurale și la eventualele comisioane aplicabile.”;

7. la articolul 19 alineatul (3), literele (f), (g) și (h) se elimină;

8. la articolul 20 se adaugă următorul alineat:

„(8) Comisia dezvoltă și întreține un instrument digital interactiv care furnizează informații generale cu privire la măsurile reparatorii pentru consumatori și linkuri spre paginile web ale entităților SAL care i-au fost notificate în conformitate cu alineatul (2) de la prezentul articol.”;

9. la articolul 24 se adaugă următorul alineat (4):

„(4) Până la [a se introduce data], statele membre comunică Comisiei denumirile și datele de contact ale punctelor de contact SAL desemnate în conformitate cu articolul 14 alineatul (2).”

Articolul 2 **Modificarea adusă Directivei (UE) 2015/2302**

La articolul 7 alineatul (2) din Directiva (UE) 2015/2302, litera (g) se înlocuiește cu următorul text:

„(g) informații privind procedurile interne de soluționare a reclamațiilor disponibile și privind mecanismele de soluționare alternativă a litigiilor („SAL”) în conformitate cu Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului¹² și, după caz, privind entitatea SAL la care este afiliat comerciantul;

Articolul 3

Modificarea adusă Directivei (UE) 2019/2161

La articolul 5 din Directiva (UE) 2019/2161, litera (b) se înlocuiește cu următorul text:

„(b) să depună o plângere la centrul competent din cadrul Rețelei Centrelor Europene ale Consumatorilor, în funcție de părțile implicate.”

Articolul 4

Modificarea adusă Directivei (UE) 2020/1828

În anexa I la Directiva (UE) 2020/1828, punctul 44 se elimină.

Articolul 5

Transpunere

1. Până la [zz/luna/anul – un an de la intrarea în vigoare], statele membre adoptă și publică măsurile necesare pentru a se conforma articolului 1 din prezenta directivă. Statele membre informează de îndată Comisia în acest sens.

Statele membre aplică măsurile respective de la [data].

2. Până la {zz/luna/anul – un an de la intrarea în vigoare a Regulamentului xx/.... [Propunerea de regulament al Parlamentului European și al Consiliului de abrogare a Regulamentului (UE) nr. 524/2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum]}, statele membre adoptă și publică măsurile necesare pentru a se conforma articolelor 2, 3 și 4 din prezenta directivă. Statele membre informează de îndată Comisia în acest sens.

Statele membre aplică măsurile respective de la [a se introduce data].

3. Atunci când statele membre adoptă măsurile menționate la alineatele (1) și (2), acestea cuprind o trimitere la prezenta directivă sau sunt însoțite de o astfel de trimitere la data publicării lor oficiale. Statele membre stabilesc modalitatea de efectuare a unei astfel de trimiteri.
4. Statele membre comunică Comisiei textele principalelor dispoziții de drept intern pe care le adoptă în domeniul reglementat de prezenta directivă.

¹²Directiva 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) (JO L 165, 18.6.2013, p. 63).”

Articolul 6
Intrare în vigoare

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

Articolul 7
Destinatari

Prezenta directivă se adresează statelor membre.

Adoptată la Bruxelles,

Pentru Parlamentul European,
Președinta

Pentru Consiliu,
Președintele