



Consiliul
Uniunii Europene

Bruxelles, 22 noiembrie 2023
(OR. en)

15850/23

CONSOM 421
MI 1023
JUSTCIV 173
COMPET 1159
DIGIT 274

NOTĂ DE ÎNSOȚIRE

Sursă:	Secretara Generală a Comisiei Europene, sub semnătura dnei Martine DEPREZ, Directoare
Data primirii:	21 noiembrie 2023
Destinatar:	Dna Thérèse BLANCHET, Secretară Generală a Consiliului Uniunii Europene
Nr. doc. Csie:	C(2023) 7019 final
Subiect:	RECOMANDAREA COMISIEI din 17.10.2023 privind cerințele de calitate pentru procedurile de soluționare a litigiilor oferite de piețele online și de organismele profesionale din Uniune

În anexă, se pune la dispoziția delegațiilor documentul C(2023) 7019 final.

Anexă: C(2023) 7019 final



Bruxelles, 17.10.2023
C(2023) 7019 final

RECOMANDAREA COMISIEI

din 17.10.2023

**privind cerințele de calitate pentru procedurile de soluționare a litigiilor oferite de
piețele online și de organismele profesionale din Uniune**

RECOMANDAREA COMISIEI

din 17.10.2023

privind cerințele de calitate pentru procedurile de soluționare a litigiilor oferite de piețele online și de organismele profesionale din Uniune

COMISIA EUROPEANĂ,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolul 292,

întrucât:

- (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/CE¹ asigură accesul consumatorilor din Uniune la proceduri de soluționare alternativă a litigiilor („SAL”) de înaltă calitate pentru soluționarea litigiilor contractuale care rezultă din vânzarea de bunuri sau servicii de către comercianți stabiliți în Uniune către consumatori care își au reședința în Uniune.
- (2) Conform concluziilor evaluării recente a directivei respective, un număr tot mai mare de consumatori utilizează piețele online pentru a achiziționa bunuri și servicii și recurg la proceduri de soluționare a litigiilor, propuse de respectivele piețe online în cadrul serviciilor lor. Astfel de proceduri de soluționare a litigiilor nu sunt reglementate de Directiva 2013/11/UE și, prin urmare, echitatea lor nu poate fi verificată. Pentru a se asigura că acei consumatori care utilizează astfel de proceduri de soluționare a litigiilor sunt tratați în mod echitabil și cu cel mai înalt nivel de diligență profesională, se recomandă ca procedurile respective să adopte criteriile de calitate relevante stabilite în Directiva 2013/11/UE.
- (3) Evaluarea Directivei 2013/11/UE a arătat, de asemenea, că se recurge rar la procedurile SAL transfrontaliere din cauza numeroaselor obstacole care există atunci când se utilizează respectivele proceduri în context transfrontalier. Anumite organisme profesionale oferă sisteme de soluționare a litigiilor transfrontaliere care nu sunt legate de proceduri SAL naționale specifice. Pentru a asigura un nivel omogen de protecție a consumatorilor, ar trebui să se recomande ca respectivele organisme profesionale să respecte, în măsura posibilului, criteriile de calitate relevante prevăzute în Directiva 2013/11/UE.
- (4) Piețele online și organismele profesionale care propun proceduri de soluționare a litigiilor în cadrul serviciilor lor ar trebui să informeze consumatorii și comercianții cu privire la principalele caracteristici ale acestor proceduri înainte de începerea unei proceduri, astfel încât părțile să poată decide dacă să continue sau nu acțiunea de

¹ JO L 165, 18.6.2013, p. 63.

litigiu prin intermediul unor astfel de mijloace. În plus, respectivele piețe online și organisme profesionale ar trebui să publice periodic rapoarte în care să prezinte o autoevaluare a propriilor proceduri, în ceea ce privește conformitatea cu cerințele recomandate prin prezentul document. Atunci când se recurge la proceduri automatizate pentru soluționarea litigiilor, ar trebui ca acest fapt să fie adus la cunoștința publicului, iar consumatorii și comercianții ar trebui să poată să solicite ca rezultatul procedurii să fie revizuit de către o persoană fizică,

ADOPTĂ PREZENTA RECOMANDARE:

OBIECTIVUL RECOMANDĂRII

1. Scopul prezentei recomandări este de a promova criteriile de înaltă calitate pentru procedurile de soluționare a litigiilor oferite de piețele online și de organismele profesionale din Uniune, asigurând eficacitatea și echitatea respectivelor proceduri, precum și expertiza, independența și imparțialitatea persoanelor fizice responsabile cu procedurile respective.

DEFINIȚII

2. Termenii definiți în Directiva 2013/11/UE au același înțeles atunci când sunt utilizați în prezenta recomandare. În plus:
 - (a) „piață online” înseamnă un serviciu intermediar ce utilizează o interfață online care le permite consumatorilor să încheie contracte la distanță cu alți comercianți pentru vânzarea de produse sau de servicii;
 - (b) „organism profesional din Uniune” înseamnă orice organism profesional alcătuit din membri care sunt stabiliți în diferite state membre;
 - (c) „proceduri de soluționare a litigiilor” înseamnă orice procedură oferită de o piață online și de un organism profesional din Uniune pentru soluționarea litigiilor:
 - referitoare la obligațiile contractuale care decurg din contractele de vânzare, inclusiv pentru furnizarea de conținut digital, sau din contractele de prestare de servicii și/sau
 - legate de drepturile consumatorilor care decurg din actele Uniunii privind etapele precontractuale și postcontractuale ale unor astfel de contracte;

între un consumator care își are reședința în Uniune și un comerciant care furnizează bunuri, conținut digital sau servicii unor consumatori care își au reședința în Uniune.

OBIECT

3. Se recomandă ca piețele online și organismele profesionale din Uniune care prevăd proceduri de soluționare a litigiilor în beneficiul consumatorilor și al comercianților ca parte a serviciilor pe care le propun să aplice criteriile de calitate relevante prevăzute în Directiva 2013/11/UE pentru a oferi o soluționare echitabilă și imparțială a litigiilor.

EXPERTIZĂ, INDEPENDENȚĂ, IMPARȚIALITATE

4. Mai precis, în concordanță cu articolul 6 din Directiva 2013/11/UE, se recomandă ca piețele online și organismele profesionale din Uniune să urmărească asigurarea faptului că persoanele fizice responsabile cu procedurile de soluționare a litigiilor dețin expertiza necesară și sunt independente și imparțiale. Se recomandă ca acest lucru să fie garantat prin asigurarea faptului că aceste persoane:
 - (a) dispun de cunoștințele și competențele necesare în domeniul procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor sau de soluționare judiciară a litigiilor în materie de consum, precum și de o bună înțelegere generală a legislației aplicabile;
 - (b) nu primesc niciun fel de instrucțiuni de la oricare dintre părți sau de la reprezentanții acestora;
 - (c) sunt remunerate într-un mod care nu este legat de rezultatul procedurii.

EFICACITATE

5. În concordanță cu articolul 8 din Directiva 2013/11/UE, se recomandă ca piețele online și organismele profesionale din Uniune să se asigure că procedurile lor de soluționare a litigiilor sunt eficiente și vizează asigurarea următoarelor aspecte:
 - (a) procedura de soluționare a litigiilor este disponibilă și ușor accesibilă online pentru ambele părți, indiferent de locul în care acestea se găsesc;
 - (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 de soluționare a litigiilor este gratuită sau disponibilă la un cost mic pentru consumatori;

- (d) piața online sau organismul profesional din Uniune care a primit o reclamație notifică părțile în litigiu imediat după primirea tuturor documentelor care conțin informații relevante referitoare la reclamație;
- (e) rezultatul procedurii de soluționare a litigiilor este pus la dispoziție în termen de 90 de zile calendaristice de la data la care piața online sau organismul profesional din Uniune a primit dosarul complet al reclamației. Părțile ar trebui să fie informate în legătură cu orice prelungire a termenului respectiv, precum și în legătură cu perioada estimată pentru încheierea litigiului.

ECHITATE

- 6. În concordanță cu articolul 9 din Directiva 2013/11/UE, se recomandă ca piețele online și organismele profesionale din Uniune să se asigure că, în cadrul procedurilor lor de soluționare a litigiilor:
 - (a) părțile au posibilitatea de a-și exprima punctul de vedere într-o perioadă de timp rezonabilă, de a primi din partea pieței online sau a organismului profesional din Uniune 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 recurgă la un avocat sau la 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 de soluționare a litigiilor, în scris sau pe un suport durabil, și li se oferă o declarație precizând motivele pe care se întemeiază rezultatul.
- 7. Se recomandă ca piețele online și organismele profesionale din Uniune să se asigure că:
 - (a) părțile au posibilitatea de a se retrage din procedură în orice moment dacă nu sunt mulțumite de funcționarea sau de modul de desfășurare a procedurii. Se recomandă ca părțile să fie informate cu privire la dreptul sus-menționat înainte de începerea procedurii;
 - (b) părțile, înainte de a accepta sau de a 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.

- (c) părțile, înainte de a accepta sau de a urma soluția 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) părțile dispun de o perioadă rezonabilă pentru a reflecta înainte de a-și da consimțământul cu privire la o soluție propusă sau la un acord amiabil.

RECOMANDĂRI SUPLIMENTARE

- 8. Se recomandă ca piețele online și organismele profesionale din Uniune să se asigure că, atunci când utilizează proceduri automatizate pentru soluționarea litigiilor, aduc acest fapt la cunoștința publicului și că părților la litigiu li se acordă dreptul de a solicita ca rezultatul procedurii să fie revizuit de către o persoană fizică.
- 9. Se recomandă ca piețele online și organismele profesionale din Uniune să publice periodic rapoarte de autoevaluare, care să acopere perioade ce nu depășesc doi ani, cu privire la modul în care au fost puse în aplicare criteriile de calitate stabilite în prezenta recomandare. Aceste informații ar trebui să fie disponibile pe site-ul lor web.
- 10. Se recomandă ca piețele online și organismele profesionale din Uniune să informeze consumatorii și comercianții, înainte de începerea procedurii de soluționare a litigiilor, cu privire la elementele-cheie și la normele procedurale care au fost aplicate, cum ar fi limbile utilizate, documentația necesară, durata medie, eventualele costuri. De asemenea, piețele online și organismele profesionale din Uniune ar trebui să indice în mod clar motivele pentru care pot refuza să instrumenteze un anumit litigiu.
- 11. Se recomandă ca statele membre să contribuie la transmiterea prezentei recomandări piețelor online și organismelor profesionale din Uniune care oferă proceduri de soluționare a litigiilor consumatorilor care își au reședința pe teritoriile lor respective.

DESTINATARI

- 12. Prezenta recomandare se adresează piețelor online și organismelor profesionale din Uniune care oferă proceduri de soluționare a litigiilor între comercianții și consumatorii care își au reședința în Uniune, precum și statelor membre.

Adoptată la Bruxelles, 17.10.2023

*Pentru Comisie,
Didier Reynders
Membru al Comisiei*

COPIE LEGALIZATĂ
Pentru Secretarul General

Martine DEPREZ
Director
Procesul decizional și colegialitatea
COMISIA EUROPEANĂ