COMISIA
EUROPEANĂ

Bruxelles, 25.9.2019
COM(2019) 425 final

RAPORT AL COMISIEI CĂTRE PARLAMENTUL EUROPEAN, CONSILIU ȘI COMITETUL ECONOMIC ȘI SOCIAL EUROPEAN

referitor la aplicarea Directivei 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și a Regulamentului (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum

1. Introducere

În ultimii 32 de ani, UE a dezvoltat un set cuprinzător de drepturi materiale ale consumatorilor, care îi protejează și le pun la dispoziție mijloace de acțiune atunci când se angajează în activități economice pe piața unică a UE. De exemplu, consumatorii UE au dreptul de a returna un produs cumpărat online în termen de 14 zile sau de a li se asigura repararea sau înlocuirea unui produs în perioada de garanție. Aceste drepturi stau la baza așteptărilor consumatorilor, iar respectarea lor de către întreprinderi constituie un factor esențial pentru ca piețele cu amănuntul să beneficieze de încredere și să fie competitive, reprezentând și un motor pentru creșterea economică în Uniune[1]. Pentru a oferi aceste beneficii consumatorilor, întreprinderilor și pieței unice în ansamblu, este necesară respectarea legislației UE în materie de protecție a consumatorului și, atunci când nu se întâmplă acest lucru, aplicarea acesteia.

Prin urmare, pe lângă dreptul material al consumatorilor, factorii de decizie politică din UE au dezvoltat un set de instrumente cu și fără caracter legislativ, care vizează eficientizarea aplicării drepturilor consumatorilor în statele membre („instrumente de asigurare a aplicării legislației UE"). Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) în materie de consum, și anume soluționarea litigiilor în materie de consum prin mecanisme de soluționare extrajudiciară a litigiilor, reprezintă o componentă esențială a acestui set de instrumente[2]. Aceste mecanisme au apărut pentru prima dată în Europa la sfârșitul anilor 1960, iar, începând cu anii 1990, au devenit un fenomen care ia amploare într-un număr mai mare de state membre. Inițial, factorii de decizie politică din UE au abordat SAL în materie de consum prin norme fără caracter obligatoriu[3] și printr-o legislație specifică sectorului care solicită statelor membre să încurajeze[4] sau să asigure[5] accesul la mecanismele de soluționare alternativă a litigiilor. Prin Directiva 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum (Directiva privind SAL)[6] și prin Regulamentul (UE) nr. 524/2013 privind soluționarea online

---

1 Astfel cum se reamintește în Comunicarea Comisiei din 11 aprilie 2018 intitulată „Noile avantaje pentru consumatori" [COM(2018) 183 final], cheltuielile de consum reprezintă 56 % din PIB-ul Uniunii Europene, iar datele din tablourile de bord ale piețelor de consum publicate de Comisie indică în mod constant un raport pozitiv între condițiile pentru consumatori și situația economică din diversele state membre.

2 Anexa I oferă o imagine orientativă a instrumentelor incluse în setul de instrumente de asigurare a aplicării legislației UE.

3 Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organelor responsabile pentru soluționarea extrajudiciară a litigiilor în materie de consum (JO L 115, 17.4.1998, p. 31) și Recomandarea 2001/310/CE a Comisiei din 4 aprilie 2001 privind principiile aplicabile organelor extrajudiciare implicate în soluționarea consensuală a litigiilor în materie de consum (JO L 109, 19.4.2001, p. 56). Cele două recomandări se întemeiază pe Planul de acțiune al Comisiei din 1996 privind accesul consumatorilor la justiție și soluționarea litigiilor în materie de consum pe piața internă (COM [96] 13 final).

4 De exemplu, articolul 19 alineatul (1) al treilea paragraf din Directiva 2008/6/CE de modificare a Directivei 97/67/CE cu privire la realizarea integrală a pieței interne a serviciilor poștale ale Comunității (JO L 52, 27.2.2008, p. 3).

5 De exemplu, articolul 24 din Directiva 2008/48/CE privind contractele de credit pentru consumatori și de abrogare a Directivei 87/102/CEE a Consiliului (JO L 133, 22.5.2008, p. 66).

6 Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum) (JO L 165, 18.6.2013, p. 63).

a litigiilor în materie de consum (Regulamentul privind SOL)[7], s-a stabilit un cadru legislativ orizontal pentru SAL și SOL în materie de consum. Astfel cum se menționează în Comunicarea Comisiei intitulată „Noile avantaje pentru consumatori”, consolidarea cadrului privind SAL/SOL în materie de consum constituie o prioritate care se înscrie în eforturile depuse de Comisie pentru a completa setul de instrumente de asigurare a aplicării legislației UE, pentru ca instrumentele existente de asigurare a aplicării legislației să devină pe deplin eficiente și pentru ca legislația UE în materie de consum să fie valorificată la întregul său potențial.

Prezentul raport este prezentat în conformitate cu articolul 26 din Directiva privind SAL și cu articolul 21 alineatul (2) din Regulamentul privind SOL. Raportul evaluează aplicarea cadrului juridic pentru SAL și SOL în materie de consum instituit în cadrul celor două instrumente juridice pe baza următoarelor surse de informații:

- Legislația statelor membre care pun în aplicare Directiva privind SAL;
- Rapoartele autorităților naționale competente ale statelor membre pentru SAL în materie de consum („autoritățile naționale competente ”) privind dezvoltarea și funcționarea entităților SAL, prezentate în 2018 în conformitate cu articolul 20 alineatul (6) din Directiva privind SAL;
- Întâlnirea cu autoritățile naționale competente la 20 noiembrie 2018;
- Rezultatele Adunării SAL (11-12 iunie 2018)[8] și ale altor evenimente care reunesc părțile interesate, găzduite de Comisie[9];
- Rapoartele din 2017 și 2018 privind funcționarea platformei europene SOL („Rapoartele privind SOL”)[10], prezentate în conformitate cu articolul 21 alineatul (1) din Regulamentul privind SOL;
- Rapoartele de activitate ale punctelor de contact SOL ale statelor membre, prezentate în 2018 în conformitate cu articolul 7 alineatul (2) litera (b) din Regulamentul privind SOL;
- Întâlnirile cu rețeaua punctelor de contact SOL; și
- alte surse.[11]

---

[7] Regulamentul (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului 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) (JO L 165, 18.6.2013, p. 1).

[8] Adunarea SAL, un eveniment de colaborare în rețea cu durata de două zile, cu ateliere interactive, a reunit peste 350 de reprezentanți ai comunității europene SAL, inclusiv reprezentanți ai consumatorilor și ai întreprinderilor, ai autorităților de reglementare, ai mediului academic și 187 de reprezentanți ai organismelor SAL. În cadrul evenimentului au fost lansate noi inițiative de cooperare la nivelul statelor membre (de exemplu, rețele SAL, adunări SAL la nivel național).

[9] De exemplu, evenimentul de lansare a rețelei „TRAVEL-NET”, o rețea de entități SAL care se ocupă de litigiile în materie de consum din sectorul transportului de călători și al călătoriilor (Berlin, 10 noiembrie 2017); Masa rotundă cu principalii distribuitori din sectorul comerțului cu amănuntul de îmbrăcăminte și încălțăminte (Bruxelles, 13 decembrie 2017).

[10] Accesibile pe platforma SOL la adresa https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show.

[11] De exemplu, reclamațiile cetățenilor transmise Comisiei; feedbackul utilizatorilor pe platforma SOL; campaniile de comunicare SAL/SOL realizate de Comisie; rapoartele anuale de activitate ale entităților SOL; conferințe; studii; publicații academice.

Un tablou cuprinzător cu privire la SAL în materie de consum pentru întreaga Uniune a fost realizat doar începând cu sfârșitul anului 2018[12], iar datele privind utilizarea SAL au fost, prin urmare, limitate.

2. Cadrul legislativ al UE pentru SAL și SOL în materie de consum - obiectivul și caracteristicile principale

Soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum reprezintă un potențial semnificativ pentru consumatori, distribuitori și pentru administrarea justiției în general. Accesul la o soluționare alternativă a litigiilor simplă, corectă și eficientă din punctul de vedere al costurilor consolidează încrederea consumatorilor atunci când cumpără de la distribuitori, în special în mediul online. Caracterul mai puțin formal și de obicei conciliator al procedurilor SAL le permite părților să își mențină relația cu clienții chiar și după apariția unui litigiu. Angajându-se în procedurile SAL, distribuitorii primesc un feedback important cu privire la calitatea produselor și a serviciilor lor și obțin un avantaj față de concurenții lor, economisind costurile procedurilor judiciare și demonstrând că aplică standarde înalte de asistență pentru clienți. Un tablou al entităților SAL eficient reduce, de asemenea, volumul de lucru al instanțelor, în special atunci când este vorba despre litigii cu valoare scăzută. Directiva 2013/11/UE și Regulamentul (UE) nr. 524/2013 au ca obiectiv valorificarea acestui potențial, prin furnizarea unui cadru legislativ care asigură accesul consumatorilor la proceduri SAL de înaltă calitate în vederea soluționării litigiilor lor contractuale cu comercianții, inclusiv prin intermediul unei platforme web multilingve pentru soluționarea online a litigiilor.

a) Directiva 2013/11/UE

În conformitate cu directiva, statele membre facilitează accesul consumatorilor din UE la SAL și se asigură că aceștia pot apela la entități SAL certificate din punctul de vedere al calității în vederea soluționării litigiilor cu un comerciant din UE în ceea ce privește achiziționarea unui produs sau a unui serviciu[13]. Directiva acoperă litigiile interne și transfrontaliere între consumatori și întreprinderi în întreaga Uniune și, practic, în toate sectoarele comerțului cu amănuntul („acoperire completă în ceea ce privește SAL”), indiferent dacă achiziția a fost făcută online sau offline. Directiva stabilește principii în ceea ce privește accesibilitatea, expertiza, independența, imparțialitatea, transparența, eficacitatea, corectitudinea, libertatea și legalitatea ca cerințe de calitate obligatorii pentru entitățile SAL, pentru procedurile SAL utilizate de acestea și - într-o măsură mai mică - pentru standardele materiale care determină rezultatul procedurii SAL[14]. Conformitatea este asigurată printr-un mecanism specific de certificare și monitorizare: statele membre desemnează autorități naționale competente care stabilesc și actualizează liste naționale cu entitățile SAL pe care le-au certificat ca fiind conforme cu cerințele de calitate ale directivei. Listele de entități SAL certificate la nivel național sunt transmise Comisiei. Autoritățile naționale competente monitorizează

[12] A se vedea punctul 3 litera (c) de mai jos.

[13] A se vedea articolul 5 alineatul (1) din Directiva privind SAL. Dispoziția prevede ca statele membre să asigure disponibilitatea unei infrastructuri naționale cuprinzătoare de entități SAL și să faciliteze accesul consumatorilor la respectiva infrastructură.

[14] Cerințele de calitate sunt prevăzute în capitolul II din directivă (articolele 5-12).

conformitatea entităților SAL în mod periodic și numai entitățile SAL care sunt conforme rămân pe listă. În circumstanțe specifice, comercianții sunt obligați să informeze consumatorii cu privire la entitatea SAL sau la entitățile SAL competentă/competente să se ocupe de litigiile în care sunt implicați[15].

Directiva are în vedere o abordare care vizează o armonizare minimă. Aceasta nu prevede un model specific în ceea ce privește identitatea corporativă a entității SAL[16], modelul de finanțare[17] sau acoperirea teritorială și sectorială[18]. De asemenea, directiva nu prevede un anumit tip de procedură SAL[19] și nu reglementează caracterul voluntar sau obligatoriu al participării la procedură [20] și nu precizează dacă rezultatul procedurii are caracter obligatoriu[21] sau nu. Având în vedere abordarea directivei care vizează o armonizare minimă, statele membre pot stabili sau menține cerințe de calitate suplimentare față de cele stabilite în directivă[22]. Prin urmare, în conformitate cu obligația lor de a asigura „acoperirea completă în ceea ce privește SAL" și de a-și proiecta structurile naționale SAL, statele membre beneficiază de un grad semnificativ de flexibilitate[23].

b) Regulamentul (UE) nr. 524/2013

Regulamentul privind SOL se bazează pe infrastructura entităților SAL certificate din punctul de vedere al calității stabilite în temeiul Directivei privind SAL și se aplică litigiilor în materie de consum legate de achizițiile online de produse sau servicii. Acesta urmărește în mod specific îmbunătățirea dimensiunii digitale a pieței unice.

---

15 A se vedea articolul 13 din Directiva privind SAL.

16 Publică sau privată.

17 Publică, privată sau mixtă.

18 De exemplu, dacă entitatea SAL se ocupă de litigiile care vizează comercianții stabiliți în toate regiunile sau numai în anumite regiuni de pe teritoriul statului membru respectiv; dacă se ocupă de litigiile în materie de consum în toate sectoarele sau numai în anumite sectoare ale comerțului cu amănuntul.

19 Camera de recurs, concilierea, medierea, Ombudsmanul, arbitrajul sau altele, inclusiv combinații ale tipurilor de proceduri menționate anterior. Trebuie menționat că în UE nu există o terminologie comună pentru a face distincția între diversele tipuri de proceduri SAL și conceptele care stau la baza termenilor în cauză. De exemplu, conceptele care stau la baza termenilor „mediere" sau „Ombudsman" variază în mod considerabil de la un stat membru la altul. Prin urmare, Directiva privind SAL utilizează o abordare tipologică pentru a descrie diferite tipuri de proceduri SAL, evitând totodată utilizarea termenilor menționați anterior (a se vedea articolul 2 din Directiva privind SAL).

20 Articolul 1 a doua teză din Directiva privind SAL clarifică faptul că, deși directiva instituie un sistem SAL pe bază voluntară la nivelul UE, statele membre au libertatea de a prevedea obligativitatea participării la procedurile SAL la nivel național - cu condiția ca legislația națională în cauză să nu împiedice părțile să își exercite dreptul de acces la sistemul judiciar.

21 Rezultatul unei proceduri SAL poate avea caracter obligatoriu, de exemplu, prin intermediul efectului său de *res judicata* (astfel cum se întâmplă în procedurile de arbitraj în materie de consum); prin calitatea comerciantului de membru al unei asociații de întreprinderi ale cărei acte constitutive includ un angajament relevant pentru membrii săi; prin intermediul unui angajament asumat de comerciant față de consumator (de exemplu, în cadrul termenilor și condițiilor pe care le utilizează comerciantul pentru contractele pe care le încheie cu consumatorii).

22 A se vedea articolul 2 alineatul (3) din Directiva privind SAL.

23 Motivul este că statele membre sunt cele mai în măsură să evalueze ce model de SAL funcționează cel mai bine și în care dintre sectoarele comerțului cu amănuntul, precum și să le permită să se dezvolte, după caz, pe baza tradițiilor preexistente în ceea ce privește SAL în materie de consum, conform considerentului 15 al Directivei privind SAL.

În conformitate cu Regulamentul, Comisia instituie și asigură actualizarea unei platforme SOL la nivel european. Platforma SOL este un site web interactiv multilingv, care le permite consumatorilor să prezinte online litigiile (interne sau transfrontaliere) apărute între ei și întreprinderi în ceea ce privește cumpărăturile online. Platforma oferă părților informații cu privire la entitatea sau la entitățile SAL certificată/certificate din punctul de vedere al calității care este/sunt competentă/competente să se ocupe de cazul lor și transmite litigiul către entitatea SAL convenită de părți. Entitatea SAL are apoi posibilitatea de a utiliza instrumentul de gestionare a cazurilor de pe platformă și de a gestiona online cazul pe platformă. Dacă părțile nu sunt de acord în ceea ce privește alegerea unei entități SAL în termen de 30 de zile de la depunerea reclamației, cazul este închis automat pe platformă[24]. Închiderea automată a cazului nu aduce atingere posibilității consumatorului de a-și continua demersul în afara platformei (de exemplu, depunând reclamația direct la o entitate SAL). Utilizatorii platformei primesc asistență din partea unei rețele de puncte de contact SOL, care oferă informații și sprijin în special în ceea ce privește utilizarea platformei SOL, entitățile SAL, drepturile consumatorilor și alte căi de atac[25]. Fiecare stat membru desemnează un punct de contact SOL care găzduiește cel puțin doi consilieri SOL. Punctele naționale de contact SOL cooperează între ele în cadrul unei rețele gestionate de Comisie. Comercianții online și piețele online trebuie să includă pe site-urile lor web un link electronic către platforma SOL. Prin urmare, comercianții online sunt obligați să furnizeze adresa lor de e-mail[26].

Regulamentul se aplică, de asemenea, litigiilor inițiate de un comerciant împotriva unui consumator (litigii între întreprinderi și consumatori), în măsura în care statul membru în care consumatorul își are reședința obișnuită permite soluționarea unor astfel de litigii prin intervenția unei entități SAL[27].

3. Aplicarea Directivei 2013/11/UE

a) Transpunerea de către statele membre

Articolul 25 alineatul (1) din Directiva privind SAL prevede ca statele membre să asigure intrarea în vigoare a actelor cu putere de lege și a actelor administrative necesare pentru a se conforma prezentei directive până la 9 iulie 2015. Comisia a sprijinit procesul de punere în aplicare prin crearea unui grup de experți SAL care s-a reunit de patru ori între 2013 și începutul lui 2015[28]. Cu toate acestea, un număr semnificativ de state membre nu au

[24] Pentru un grafic care ilustrează fluxul de lucru al platformei, a se vedea primul Raport privind funcționarea platformei SOL, COM (2017) 744 final, p. 2.

[25] Regulamentul prevede ca punctele de contact SOL să își ofere serviciile în cazurile transfrontaliere, în timp ce statele membre au posibilitatea de a prevedea ca punctele de contact SOL să furnizeze o parte sau toate serviciile lor și în cazurile interne.

[26] Pentru a transmite cu succes o reclamație pe platforma europeană SOL, consumatorul trebuie să specifice adresa de e-mail a comerciantului online. Consumatorii pot selecta dintr-o listă comercianții online care sunt deja înregistrați pe platforma SOL.

[27] A se vedea articolul 2 alineatul (2) din Regulamentul privind SOL.

[28] Grupul de experți SAL a fost alcătuit din experți desemnați de statele membre. Reprezentanți ai țărilor SEE care nu sunt state membre și ai Secretariatului Parlamentului European au participat, de asemenea, la toate reuniunile sau la o parte dintre acestea.

comunicat la timp măsurile naționale de punere în aplicare. Ca urmare a evaluării conformității pe care a realizat-o, Comisia a inițiat acțiuni în constatarea neîndeplinirii obligațiilor împotriva a 16 state membre, pentru necomunicarea (parțială sau totală) a măsurilor de punere în aplicare. Toate statele membre în cauză au notificat ulterior punerea în aplicare integrală a directivei. În urma unui control suplimentar în acest sens, care a confirmat transpunerea completă, Comisia a închis toate acțiunile în constatarea neîndeplinirii obligațiilor. În plus, Comisia a organizat dialoguri structurate (proiectul EU Pilot) cu două state membre. Ambele proiecte EU Pilot au fost ulterior închise[29].

La 1 iulie 2017, Directiva privind SAL a devenit aplicabilă în țările SEE Islanda, Liechtenstein și Norvegia. Islanda nu a comunicat încă transpunerea directivei[30].

b) Conceperea structurilor naționale SAL

Statele membre au utilizat în mod diferit marjele de manevră care le sunt oferite de directivă pentru punerea în aplicare a dispozițiilor sale. Majoritatea statelor membre au optat pentru o listă deschisă de entități SAL, și anume pentru un sistem în care organismelor de soluționare a litigiilor care solicită să fie certificate ca entități SAL le este acordată certificarea dacă acestea respectă cerințele de calitate prevăzute de directivă, astfel cum sunt transpuse în dreptul intern. Un număr limitat de state membre urmează o abordare care vizează o listă închisă și care prevede o listă completă de entități SAL în legislația de punere în aplicare, precum și faptul că nu mai pot fi certificate alte entități SAL[31]. În unele state membre, care au o listă deschisă cu entitățile SAL, legislația de punere în aplicare prevede ca anumite organisme publice de soluționare a litigiilor să fie certificate ca entități SAL[32].

Majoritatea statelor membre recunosc toate tipurile de proceduri prevăzute de directivă ca fiind posibile proceduri SAL. Cu toate acestea, un număr limitat de state membre au exclus arbitrajul în materie de consum din domeniul de aplicare al legislației lor de punere în aplicare[33]. Doar câteva state membre au recurs la posibilitatea prevăzută la articolul 2 alineatul (2) litera (a) din Directiva SAL de a recunoaște conciliatorii la nivel de întreprindere („*médiateurs d'entreprise*") ca posibile entități SAL[34].

Deși în majoritatea statelor membre legislația de punere în aplicare reflectă nivelul de protecție a consumatorilor oferit de cerințele de calitate prevăzute de directivă, o serie de state

[29] Un stat membru a abrogat legislația inițială și a adoptat acte legislative de punere în aplicare noi și pe deplin conforme. În ceea ce privește cel de al doilea proiect EU Pilot, preocupările inițiale ale Comisiei au fost risipite ca urmare a dialogului cu statul membru.

[30] În consecință, Autoritatea AELS de Supraveghere a inițiat o procedură împotriva Islandei în fața Curții de Justiție a AELS.

[31] Un exemplu în acest sens este Austria.

[32] Un exemplu este Polonia, în care legislația de punere în aplicare prevede ca Biroul de reglementare a energiei, Oficiul pentru comunicații electronice, Autoritatea de supraveghere financiară, Ombudsmanul financiar, Biroul de transport feroviar și Inspectoratul pentru comerț să furnizeze servicii SAL și să fie certificate ca entități SAL.

[33] Un exemplu în acest sens este Franța. Legislația germană de punere în aplicare exclude procedurile prin care consumatorului i se impune o soluție sau care exclud dreptul de acces al consumatorilor la o cale de atac în justiție.

[34] De exemplu, Spania și Franța.

membre au stabilit cerințe de calitate suplimentare sau mai stricte - fie în legislația de punere în aplicare în sine, fie acordând autorităților lor competente la nivel național competența de a stabili cerințe suplimentare sau mai stricte pentru entitățile SAL aflate sub supravegherea lor.

Exemple de cerințe de calitate suplimentare sau mai stricte la nivel național

- Articolul 6 litera (a) din Directiva privind SAL prevede că persoanele fizice responsabile de SAL „dispun de cunoștințele și aptitudinile necesare în domeniul procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor [...], precum și de o bună înțelegere generală a legislației". Legislația germană de punere în aplicare prevede, în plus, ca aceste persoane să fie avocați pe deplin calificați sau mediatori atestați. Legislația de punere în aplicare din Cehia prevede studii universitare sau un masterat în drept. În mod similar, Polonia a stabilit cerințe suplimentare specifice privind calificarea persoanelor responsabile de SAL în anumite entități SAL publice[35].
- Articolul 8 litera (c) din Directiva privind SAL prevede că procedura SAL este gratuită sau disponibilă la un tarif simbolic pentru consumatori. În conformitate cu legislația de punere în aplicare a Cehiei, Spaniei, Franței, Lituaniei și Finlandei, SAL în materie de consum este întotdeauna gratuită pentru consumator. Legislația de punere în aplicare a Slovaciei limitează tarifele pentru consumatori la 5 EUR, iar legislația daneză de punere în aplicare le limitează la 100 DKK.
- Articolul 8 litera (e) din Directiva privind SAL prevede că, în cazul unor litigii extrem de complexe, entitatea SAL poate, după cum consideră de cuviință, să prelungească termenul de 90 de zile pentru finalizarea procedurii SAL. Legea belgiană stabilește, în plus, că perioada de 90 de zile poate fi prelungită o singură dată (până la cel mult 180 de zile), iar legislația portugheză prevede că respectiva perioadă poate fi prelungită doar de două ori (până la cel mult 270 de zile).
- Autoritatea aviației civile din Regatul Unit, una dintre autoritățile naționale competente ale Regatului Unit, a publicat un „Ghid pentru solicitanții SAL" care stabilește o serie de cerințe de calitate în plus față de cele prevăzute în legislația de punere în aplicare a Regatului Unit[36].

Caseta 1

c) Conceperea structurilor SAL la nivel național

În conformitate cu articolul 24 alineatul (2) din Directiva privind SAL, statele membre trebuiau să comunice Comisiei prima lor listă cu entități SAL până la 9 ianuarie 2016. Ca urmare a transpunerii cu întârziere a directivei, multe state membre au întârziat, de asemenea, transmiterea listelor cu entități SAL. Practic, acoperirea SAL teritorială și sectorială totală a

[35] Conform notei de subsol de mai sus **Error! Bookmark not defined.**. De exemplu, persoanele responsabile de SAL în cadrul Ombudsmanului financiar din Polonia trebuie să dețină o diplomă în drept sau să fi urmat studii superioare în domeniul economiei.

[36] Ghidul este disponibil la adresa http://publicapps.caa.co.uk/docs/33/CAP1324-July2018-Feb2019Amends-FINAL.PDF.

fost realizată doar la sfârșitul anului 2018[37]. Până în prezent, toate statele membre, Liechtenstein și Norvegia au notificat în total 460 de entități SAL.

Tabloul SAL diferă foarte mult în statele membre, în special în ceea ce privește numărul de entități SAL certificate și modelele SAL în ceea ce privește identitatea corporativă, finanțarea, acoperirea și tipul procedurii SAL desfășurate. Mai mult, există variații în cadrul anumitor modele SAL. De exemplu, în timp ce unele entități SAL private nu au scop lucrativ, altele sunt orientate spre obținerea de profit. În majoritatea statelor membre există una sau mai multe entități SAL complementare competente să soluționeze litigii în materie de consum care nu fac obiectul altor entități SAL[38].

Exemple care ilustrează diversitatea structurilor SAL la nivel național

- România a notificat o singură entitate SAL care acoperă litigiile în materie de consum din toate sectoarele comerțului cu amănuntul. Fiind un organism public, entitatea SAL nu are scop lucrativ.
- Franța a notificat 99 de entități SAL specifice sectorului, care includ trei organisme publice, 43 de conciliatori la nivel de întreprindere („*médiateurs d'entreprise*"), 27 de entități SAL anexate unei asociații sau federații, 24 de asociații de mediatori și două comisii de mediere colegială. Unele dintre entitățile SAL din mediul privat sunt orientate spre obținerea de profit. În conformitate cu legislația de punere în aplicare franceză, niciuna dintre entitățile SAL franceze nu operează o procedură prin care li se impune părților o soluție.

Caseta 2

Diversitatea structurilor SAL la nivel național se manifestă, de asemenea, prin diferențele în ceea ce privește autoritățile naționale competente. Majoritatea statelor membre au numit o singură autoritate națională competentă.[39] Rolul autorității naționale competente a fost atribuit în cea mai mare parte autorităților responsabile cu politica în materie de consum sau autorităților de reglementare sectoriale. În Franța, a fost înființat un organism specific care îndeplinește funcția de autoritate națională competentă: Comisia de evaluare și monitorizare a SAL în materie de consum („*Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation*"). Procedurile de certificare și practicile de monitorizare diferă între statele membre. Majoritatea autorităților naționale competente operează o procedură standard de certificare inițiată la cererea informală a unui organism de soluționare a litigiilor care dorește să fie certificat ca entitate SAL. Obligațiile de monitorizare ale autorităților naționale competente sunt îndeplinite în cea mai mare parte pe baza rapoartelor anuale de activitate ale entităților SAL și a informațiilor cuprinse în reclamații. Cu toate acestea, autoritățile naționale competente din unele state membre fac, în mod regulat, schimb de informații cu entitățile

[37] Încă există, în prezent, un număr limitat de lacune punctuale în ceea ce privește acoperirea SAL.

[38] În unele state membre cu entități SAL complementare, entitatea complementară poate, de asemenea, să se ocupe de litigiile pentru care acoperirea SAL este deja asigurată printr-o entitate SAL specifică sectorului.

[39] Statele membre care au ales să desemneze mai multe autorități naționale competente sunt Germania, Spania, Italia, Lituania, Țările de Jos, Austria și Regatul Unit.

SAL aflate sub supravegherea lor[40] și/sau efectuează audituri periodice[41]. În statele membre în care există mai multe autorități naționale competente, gradul de coordonare și cooperare internă între autoritățile competente naționale diferă. În timp ce, în unele dintre aceste state, autoritățile naționale competente funcționează mai mult sau mai puțin independent una de cealaltă, alte state membre asigură o coordonare periodică și un schimb de bune practici[42].

d) Impactul Directivei privind SAL și asimilarea SAL în materie de consum în statele membre

Directiva a consolidat și a completat SAL în materie de consum în statele membre și i-a îmbunătățit calitatea. Statele membre care anterior nu aveau o cultură în domeniul SAL au adăugat în structurile lor naționale de soluționare a litigiilor în materie de consum și soluționarea alternativă a respectivelor litigii. În statele membre unde SAL exista deja, directiva a reprezentat un factor declanșator pentru revizuirea eficacității structurilor anterioare de SAL și pentru a le completa și a le actualiza cu scopul de a se conforma cerințelor directivei în ceea ce privește acoperirea completă și calitatea. Organismelor preexistente de soluționare a litigiilor în materie de consum care doresc să fie certificate ca entități SAL li s-a solicitat să își revizuiască organizarea, procedurile și procesele de gestionare a cazurilor. Organismele de soluționare a litigiilor și-au îmbunătățit site-urile web, și-au adaptat organizarea și procedurile sau și-au modificat structura de guvernanță. În general, transparența entităților și a procedurilor SAL a crescut în mod semnificativ, timpul de soluționare a cazurilor a fost redus, entitățile SAL asigură mai multe cursuri de formare a personalului, iar utilizatorii sunt mai mulțumiți de serviciile oferite de entitățile SAL. De asemenea, crearea unor infrastructuri SAL de înaltă calitate le-a oferit comercianților un stimulent pentru ca aceștia să își revizuiască și să își îmbunătățească procesele interne de gestionare a reclamațiilor[43].

Cerințele de transparență pentru entitățile SAL, în special cerința de a publica rapoarte anuale de activitate, precum și mecanismul de certificare și monitorizare oferă un stimulent important pentru ca entitățile SAL să își revizuiască performanțele în mod continuu. În mod similar, obligația autorităților naționale competente de a raporta cu privire la structura lor SAL la nivel național contribuie la o revizuire periodică a eficacității generale a SAL în materie de consum

---

[40] De exemplu, prin organizarea „Adunărilor SAL” naționale care convoacă toate entitățile SAL certificate din statul membru în cauză.

[41] De exemplu Belgia, unde autoritatea națională competentă efectuează o dată pe an „audituri complete” pentru două entități SAL certificate și „miniaudituri” ale tuturor celorlalte entități SAL certificate. Auditurile complete evaluează respectarea de către entitățile SAL a tuturor cerințelor de calitate, iar miniauditurile evaluează respectarea cerințelor de accesibilitate și transparență, verificând site-urile web ale entităților SAL, rapoartele anuale și cursurile de formare pe care le urmează personalul. A se vedea *Biard, A.*, „On the Road to High-Quality Consumer ADR: On the Road to High-Quality Consumer ADR” (Spre o soluționare alternativă a litigiilor în materie de consum de înaltă calitate: experiența belgiană), nepublicat încă, sub 1.3.

[42] Un exemplu este Italia, unde Ministerul Dezvoltării Economice, autoritatea națională competentă care îndeplinește funcția de punct de contact unic pentru Comisie, organizează periodic reuniuni de coordonare și de orientare („*Tavolo di Coordinamento e di Indirizzo*”) cu celelalte autorități naționale italiene competente.

[43] Semnalat de comercianți în cadrul Adunării SAL din 2018 și al altor evenimente SAL/SOL pentru părțile interesate găzduite de Comisie. Constatarea este legată de utilizarea platformei SOL de către comercianți și de feedbackul primit în cadrul campaniilor de comunicare ale Comisiei în domeniul SAL/SOL. Tabloul de bord al condițiilor pentru consumatori din 2019 al Comisiei (nepublicat încă) indică faptul că 64,6 % dintre consumatori au transmis reclamații direct distribuitorului sau furnizorului de servicii, ceea ce reprezintă o creștere de peste 10 puncte procentuale față de 2016.

în statele membre. Pe baza primelor experiențe ca urmare a noului cadru de reglementare, în multe state membre au loc, în prezent, discuții referitoare la posibilele adaptări ale structurilor naționale SAL și la identificarea bunelor practici în ceea ce privește furnizarea SAL în materie de consum. Aceste discuții vizează într-o măsură din ce în ce mai mare o abordare la nivel transfrontalier, opțiunile de proiectare testate cu succes în unele state membre fiind adoptate în alte state membre[44]. O comunitate a părților interesate la nivelul Uniunii în domeniul SAL este în curs de apariție.

Deși disponibilitatea și calitatea SAL au fost consolidate în întreaga Uniune, asimilarea noului cadru este diferită în statele membre. În general, se pot distinge trei grupuri de state membre: (i) statele membre cu o cultură preexistentă foarte dezvoltată în domeniul SAL (de exemplu, Finlanda), unde nu există modificări semnificative în ceea ce privește asimilarea SAL; (ii) statele membre cu structuri SAL preexistente, dar care erau incomplete (de exemplu, Germania), în care se manifestă o tendință ascendentă; și (iii) statele membre care nu au o tradiție preexistentă în domeniul SAL (de exemplu, Slovenia), unde asimilarea SAL este încă lentă.

În general, noul cadru SAL nu este încă utilizat pe deplin. Pe baza dovezilor colectate în vederea întocmirii acestui raport, pot fi identificate trei provocări principale care limitează în prezent eficacitatea deplină a cadrului:

(1) Gradul de conștientizare și percepțiile în ceea ce privește SAL

Deși gradul general de conștientizare în ceea ce privește SAL a crescut atât în rândul consumatorilor, cât și în rândul distribuitorilor, nivelurile de conștientizare sunt încă insuficiente în unele regiuni și sectoare ale comerțului cu amănuntul. În general, gradul de informare în ceea ce privește SAL este mai scăzut în rândul IMM-urilor decât în rândul marilor distribuitori[45]. Atât în rândul consumatorilor, cât și al comercianților, există concepții greșite în ceea ce privește SAL și entitățile SAL. De exemplu, consumatorii confundă uneori entitățile SAL cu serviciul de relații cu clienții al comerciantului sau le percep ca fiind părtinitoare în favoarea comerciantului, în special atunci când entitatea SAL este legată de comerciant sau de asociația comercială a comerciantului sau când rezultatul procedurii SAL confirmă poziția comerciantului[46]. Comercianții consideră uneori că entitățile SAL reprezintă interesele consumatorilor și, prin urmare, le percep ca

[44] Un exemplu este adoptarea de către anumite entități SAL din sudul Europei a unor mecanisme de „denunțare și dezaprobare publică", care își au originea în țările nordice.

[45] Conform ediției din 2017 a Tabloului de bord al condițiilor pentru consumatori, peste jumătate dintre distribuitori (55,2 %) sunt informați în ceea ce privește SAL (a se vedea https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf p. 66). Ediția din 2019 a tabloului de bord (nepublicată încă) prezintă valori comparabile.

[46] Conform, de exemplu *Departamentului pentru afaceri, energie și strategie industrială (BEIS)* [Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS)], Soluționarea alternativă a litigiilor și sistemul judiciar, Raport final (aprilie 2018), disponibil la: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/698442/Final_report_-_Resolving_consumer_disputes.pdf, p. 2 *et seq*.

fiind părtinitoare în favoarea consumatorului. Situația este agravată de diversitatea structurilor SAL care prezintă o gamă largă de modele, denumiri[47] și proceduri SAL[48].

(2) Explorarea structurilor SAL naționale

Având în vedere diversitatea structurilor SAL, explorarea acestora este dificilă pentru consumatori și comercianți, în special în statele membre cu un număr mare de entități SAL certificate. În general, lucrurile nu sunt foarte clare în ceea ce privește entitatea SAL căreia consumatorii și comercianții i se pot adresa atunci când există mai mult de o entitate SAL pentru fiecare sector al comerțului cu amănuntul. O dificultate specifică în ceea ce privește explorarea structurilor SAL ale unui stat membru apare atunci când este vorba despre entități SAL al căror domeniu de aplicare este limitat la aspecte specifice ale unui litigiu într-un anumit sector al comerțului cu amănuntul - consumatorul ar putea avea nevoie să recurgă la două entități SAL pentru a-și rezolva problema în întregime[49].

(3) Participarea comercianților la procedurile SAL

Deși, în general, participarea comercianților la SAL a crescut lent, dar constant, din 2014, în prezent doar unul din trei comercianți este dispus să utilizeze SAL[50]. Acest lucru este în mod clar insuficient, chiar și în cazul în care se ține seama de faptul că un număr semnificativ de comercianți care nu utilizează SAL își soluționează litigiile cu consumatorul în mod bilateral[51].Pe baza flexibilității pe care directiva le-o oferă statelor membre în conceperea structurilor lor naționale SAL, într-o serie de state membre au fost

---

47 *Biard, A.*, On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience (Spre o soluționare alternativă a litigiilor în materie de consum de înaltă calitate: experiența belgiană), nepublicat încă, sub 2.2, sugerează că denumirea entității SAL complementare belgiene („*Serviciul de mediere pentru consumatori/Service de Médiation pour le Consommateur'/'Consumentenombudsdienst"*) ar putea contribui la o percepție în rândul comercianților potrivit căreia entitatea SAL reprezintă interesele consumatorului și, prin urmare, este părtinitoare în favoarea consumatorului.

48 Cercetările sugerează că percepțiile consumatorilor în ceea ce privește corectitudinea unei proceduri SAL sunt determinate și de factori specifici culturii statului membru în cauză. De exemplu, consumatorii germani tind să aprecieze procedurile cu un caracter mai formal și orientat spre lege, în timp ce consumatorii britanici apreciază mai mult să fie ascultați și să fie în măsură să împiedice confruntarea altor persoane cu aceeași problemă. Mai mult, așteptările consumatorilor față de o procedură SAL sunt diferite în cazul în care entitatea SAL este un organism public sau în cazul în care este un organism privat. A se vedea *Creutzfeldt, N.*, proiect de raport: „Trusting the middle-man: Impact and legitimacy of ombudsmen in Europe" (Încrederea în mediator: impactul și legitimitatea ombudsmanilor în Europa) (2016), disponibil la adresa: https://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/ombuds_project_report_nc_2.pdf.

49 De exemplu, în unele state membre, există o entitate SAL specifică sectorului care se ocupă de litigiile privind drepturile călătorilor din UE (de exemplu, compensația legală pentru un zbor întârziat), în timp ce problemele conexe (de exemplu, cu privire la un pachet de călătorie) intră în sfera de competență a entității SAL complementare.

50 Potrivit ediției din 2017 a Tabloului de bord al condițiilor pentru consumatori, puțin sub o treime dintre distribuitori (31,8 %) sunt dispuși să recurgă la SAL, ceea ce reprezintă o creștere de 1,6 puncte procentuale față de 2014 (a se vedea https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf p. 66). Ediția din 2019 a tabloului de bord (nepublicată încă) arată încă o creștere ușoară de 1,5 puncte procentuale.

51 Astfel cum o demonstrează faptul că platforma SOL conduce la o soluționare directă în până la 42 % din cazuri [a se vedea mai jos, secțiunea 4 litera (a) punctul (2)], prin feedbackul comercianților colectat în contextul campaniilor Comisiei privind SAL/SOL și prin creșterea numărului de consumatori care adresează reclamații direct distribuitorilor (a se vedea mai sus, nota de subsol **Error! Bookmark not defined.**).

dezvoltate sau menținute modele de SAL care conduc la rate de participare ridicate. Astfel de modele SAL pot fi regăsite în fiecare din următoarele patru categorii:

i. modele în care participarea comerciantului este prevăzută de legislația națională;
ii. modele în care participarea comerciantului nu este prevăzută de legislație, dar comerciantul este totuși obligat să participe la procedura SAL[52];
iii. modele în care comerciantul nu este mandatat prin legislație și nu este obligat să participe la procedura SAL, dar este stimulat să facă acest lucru printr-un mecanism specific[53]; și
iv. modele în care comerciantul nu este mandatat prin legislație și nici nu este obligat să participe la procedura SAL și în care comerciantul nu este stimulat să participe printr-un mecanism specific[54].

Cu toate acestea, într-o serie de regiuni și de sectoare ale comerțului cu amănuntul, modelele SAL oferite în prezent oferă conduc la rate de participare a comercianților insuficiente.

Pentru a îmbunătăți gradul de conștientizare și de înțelegere a SAL în rândul consumatorilor și al comercianților și pentru a crește nivelul de asimilare a SAL, Comisia a desfășurat campanii de comunicare privind SAL/SOL în 2016, 2017 și 2018. Pentru a îmbunătăți gradul de conștientizare și de asimilare a SAL în special în rândul IMM-urilor, Comisia a inclus un modul privind SAL/SOL în materie de consum în programul de formare în domeniul dreptului consumatorilor destinat IMM-urilor „Consumer Law Ready”[55]. Mai mult, Comisia a sprijinit schimbul de informații privind SAL între părțile interesate, crearea de rețele, discuții cu privire la bunele practici și apariția unei comunități a părților interesate SAL la nivelul Uniunii, prin intermediul unei serii de evenimente ale părților interesate, inclusiv Adunarea SAL din 2018, care a reunit peste 350 de reprezentanți ai comunității europene SAL. Printre aceștia s-au numărat reprezentanți ai consumatorilor și ai întreprinderilor, ai autorităților de reglementare, ai mediului academic și 187 de reprezentanți ai organismelor SAL. De asemenea, Comisia a sprijinit entitățile SAL prin subvenții pentru consolidarea capacității lor.

Majoritatea statelor membre au promovat noul cadru privind SAL/SOL prin activități de comunicare la nivel național, regional sau local. La inițiativa entităților SAL și ca urmare a evenimentelor organizate de Comisie pentru părțile interesate, au fost create noi rețele și formate SAL pentru schimburi regulate între părțile interesate din domeniul SAL. Apariția unei comunități de părți interesate SAL la nivelul întregii Uniuni a favorizat schimbul de modele și strategii SAL eficiente pentru a aborda provocările menționate anterior pentru a asigura eficacitatea deplină a acestora.

---

[52] De exemplu, prin calitatea comerciantului de membru al unei asociații de întreprinderi ale cărei acte constitutive includ un angajament relevant pentru membrii săi; prin intermediul unui angajament asumat de comerciant față de consumator (de exemplu, în cadrul termenilor și condițiilor pe care le utilizează comerciantul pentru contractele pe care le încheie cu consumatorii).

[53] De exemplu, un mecanism de „denunțare și dezaprobare publică”.

[54] De exemplu, entități SAL complementare unde participarea este voluntară și gratuită pentru comercianți.

[55] https://www.consumerlawready.eu/ro/SME/public-page

Exemple de măsuri pentru îmbunătățirea explorării structurilor naționale SAL și pentru a reduce riscul de confuzie

- Legislația belgiană nu recunoaște sistemele de conciliere la nivelul întreprinderilor („*médiateurs d'entreprise*") drept entități SAL în sensul directivei. Sistemelor de conciliere ale întreprinderilor le este interzis prin lege să utilizeze termeni precum „ombuds", „mediere", „conciliere", „arbitraj", „entitate calificată" sau „soluționare alternativă a litigiilor", pentru a evita confuziile cu entitățile SAL certificate[56]. În plus, se discută dacă termenul „ombudsman" („serviciu de mediere"/„ombudsdienst") ar trebui rezervat entităților SAL stabilite prin lege[57].
- Unele state membre au creat portaluri online care ajută consumatorii să exploreze structurile naționale SAL și să-și îndrepte reclamațiile către entitatea SAL competentă[58].
- Unele state membre iau în considerare introducerea cerinței ca o entitate SAL să trebuiască să acopere toate litigiile consumatorilor dintr-un anumit sector al comerțului cu amănuntul (și nu numai litigiile generate în cadrul unei părți a sectorului sau doar aspectele specifice ale unui litigiu)[59].
- În plus, în unele state membre se discută dacă numărul de entități SAL certificate într-un anumit sector al comerțului cu amănuntul ar trebui limitat la o singură entitate[60].
- Autoritatea națională competentă din Portugalia a elaborat un set de norme de procedură standard pentru entitățile SAL. Aceste norme de procedură standard sunt utilizate în prezent de șapte din cele 12 entități SAL certificate din Portugalia.
- Autoritatea națională competentă din Portugalia a elaborat, de asemenea, un model pentru informațiile cu privire la entitățile SAL, în scopul informării consumatorilor de către comercianți.

Caseta 3

Exemple de modele SAL și de măsuri pentru a spori participarea comercianților la procedurile SAL și pentru a asigura respectarea rezultatelor SAL

---

[56] Articolul XVI alineatul (2) din Code de Droit Économique/Wetboek van economisch recht. A se vedea *Biard, A.*, „On the Road to High-Quality Consumer ADR: On the Road to High-Quality Consumer ADR" nepublicat încă, sub 1.2.

[57] Jouant, N., Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en Belgique: évolutions, Droit de la consommation – Consumentenrecht No 115 (2017), p. 1 *et seqq.* (p. 62).

[58] Un exemplu este Belgia, în care funcționează în prezent trei portaluri: *Belmed* (https://economie.fgov.be/belmed), site-ul web care găzduiește *Serviciul de mediere pentru consumatori* (https://mediationconsommateur.be) și portalul online *Point de contact/Meldpunt* (https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt). Astfel cum se menționează în *Biard, A., loc. cit.*, sub 2.1., un proiect de lege introdus în iunie 2018 în parlamentul federal belgian sugerează ca cele trei portaluri online menționate anterior să fie reunite într-unul singur, având în vedere că multitudinea de portaluri online este percepută ca sporind de la sine riscul producerii unor confuzii în rândul consumatorilor.

[59] A se vedea *Biard, A., loc. cit.*, sub 2.2.

[60] A se vedea, de exemplu, *Departamentul pentru afaceri, energie și strategie industrială (BEIS)* [Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS)], „Modernising consumer markets: green paper" (Modernizarea piețelor de consum: cartea verde) (2018), disponibil la adresa https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/699937/modernising-consumer-markets-green-paper.pdf, p. 51 (punctul 152).

- În unele sectoare (de exemplu, în sectorul energiei), o serie de state membre au impus obligativitatea participării comercianților la SAL prin intermediul legislației naționale[61].
- În Germania, a fost instituit un organism public SAL pentru litigiile în materie de consum din sectorul aviației. Legislația națională impune companiilor aeriene să participe la procedurile SAL derulate înaintea respectivului organism, cu excepția cazului în care aderă la o entitate SAL certificată din mediul privat. Legislația a funcționat ca un stimulent pentru a determina companiile aeriene să devină membre ale unei asociații care funcționează ca o entitate SAL din sectorul transportului de călători. În prezent, 44 dintre membrii asociației sunt companii aeriene. Prin apartenența lor la asociație, companiile aeriene acceptă normele de procedură ale entității SAL ca fiind obligatorii pentru ele. În 2018, entitatea SAL a atins o rată de soluționare de 86 % pentru litigiile din domeniul aviației[62].
- În Țările de Jos, Fundația pentru litigii în materie de consum („*Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken*”) include o comisie generală și peste 50 de comisii de soluționare a litigiilor specifice sectorului. Normele de procedură ale comisiilor specifice sectorului (precum și termenii și condițiile standard pentru contractele de consum în cauză) sunt convenite de asociația de întreprinderi și de organizația de consumatori din sectorul comerțului cu amănuntul în cauză. Prin apartenența lor la asociația lor de întreprinderi, comercianții au obligația de a participa la proceduri înaintea comisiei specifice sectorului și de a respecta rezultatul respectivelor proceduri. De asemenea, conformitatea este asigurată printr-o schemă de garanție administrată de asociația de întreprinderi: Dacă comisia îi impune comerciantului să îi plătească consumatorului o sumă de bani, iar comerciantul nu face acest lucru, consumatorul poate solicita suma direct de la asociația de întreprinderi.
- În Finlanda, participarea la proceduri înaintea celor trei entități SAL certificate în materie de consum este voluntară pentru comercianți. Procedurile SAL se încheie printr-o recomandare fără caracter obligatoriu. Entitățile SAL publică toate recomandările importante pe site-urile lor web și monitorizează respectarea de către comercianți a recomandării, prin sondaje transmise consumatorului sau comerciantului. Rata de conformitate este cuprinsă între 80 % și 100 %.
- În Estonia, participarea comercianților la procedurile SAL înaintea Comisiei pentru litigii în materie de consum („*Tarbijavaidluste Komisjon*”) este voluntară. Cu toate acestea, în cazul în care comerciantul nu participă la procedura SAL, comisia are competența de a decide pe baza unei proceduri implicite. În cazul în care comerciantul nu respectă decizia comisiei, numele comerciantului este inclus pe lista neagră („denunțare și dezaprobare publică”).

[61] A se vedea, de asemenea, articolul 26 alineatul (3) din Directiva (UE) 2019/944 a Parlamentului European și a Consiliului din 5 iunie 2019 privind normele comune pentru piața internă de energie electrică și de modificare a Directivei 2012/27/UE (JO L 158, 14.6.2019, p. 125) referitor la litigiile dintre clienții casnici și întreprinderile din domeniul energiei electrice.

[62] A se vedea Organismul de conciliere pentru transportul de călători (‘*Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr – söp*’) raportul anual de activitate pe 2018, disponibil la adresa https://soep-online.de/assets/files/14.03._soep_Jahresbericht%202018.pdf, p. 16.

- În Austria, participarea la procedurile SAL înaintea Organismului de conciliere în materie de consum („*Schlichtung für Verbrauchergeschäfte*”), entitatea SAL complementară din Austria, este voluntară pentru comercianți. Procedurile sunt gratuite atât pentru consumatori, cât și pentru comercianți. În 2018, comercianții au participat la 77 % dintre procedurile SAL (cu o rată de soluționare de 75 %)[63]. Acest lucru contrastează cu situația din Germania, unde doar 17 % dintre comercianți au participat la proceduri înaintea Organismului de conciliere în materie de consum („*Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle*”) a cărui procedură SAL este voluntară, dar nu este gratuită pentru comercianți[64]. În cadrul dezbaterii parlamentare în curs de desfășurare cu privire la reforma legislației germane de punere în aplicare a Directivei privind SAL, se discută dacă în viitor schema de taxe aplicabilă entității SAL complementare ar trebui să ofere stimulente pentru comercianți, de exemplu, stipulând că prima participare a comerciantului la o procedură înaintea entității SAL complementare este gratuită[65].
- În mod similar, la Adunarea SAL din 2018, s-a propus ca în cazurile în care nu este necesară participarea comerciantului (de exemplu, prin legislația națională; prin calitatea comerciantului de membru al unei asociații de întreprinderi care gestionează entitatea SAL; prin intermediul unui angajament asumat de comerciant față de consumator) la procedura SAL și în care procedura nu poate fi oferită în mod gratuit comercianților, schema de taxe aplicată de entitatea SAL ar putea fi concepută pentru a-i „stimula” pe comercianți să participe – de exemplu, prin aplicarea de taxe progresive stabilite pentru fiecare caz în parte care să recompenseze comerciantul atunci când procedura poate fi încheiată într-o etapă timpurie.

Caseta 4

4. Aplicarea Regulamentului (UE) nr. 524/2013

a) Platforma SOL

(1) Instituirea și domeniul de aplicare

Comisia a lansat platforma SOL în ianuarie 2016. Platforma a fost deschisă publicului la 15 februarie 2016. În dezvoltarea platformei, Comisia a fost sprijinită de către un grup de experți compus din experți SOL desemnați de către statele membre. Înainte de lansarea platformei, Comisia a efectuat trei exerciții de testare cuprinzătoare[66]. Fluxul de lucru al

[63] A se consulta raportul anual de activitate pe 2018 al Organismului de conciliere în materie de consum, https://www.verbraucherschlichtung.at/wp-content/uploads/2019/03/Jahresbericht-Onlineversion.pdf, p. 22.

[64] A se vedea *Creutzfeld, N./Steffek, F.*, Zwischenbericht zur Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, Deutscher Bundestag, Drucksache 19/6890 din 20.12.2018.

[65] A se vedea *Deutscher Bundesrat*, Drucksache 197/1/19 din 27.5.2019, p. 7 (punctul 11).

[66] La exercițiile de testare au participat 120 de experți SOL desemnați de statele membre, organizații ale consumatorilor, asociații de comercianți și Forumul european al persoanelor cu handicap. Diversele interfețe ale platformei au fost testate pe baza unor scenarii din viața reală; feedbackul primit a contribuit la dezvoltarea platformei. A se vedea primul Raport privind SOL, COM (2017) 744 final, p. 3.

platformei este prevăzut de Regulamentul SOL. Prin urmare, Comisia a proiectat diferitele interfețe ale platformei în conformitate cu specificațiile legale[67].

Doar Belgia, Germania, Luxemburg și Polonia au comunicat Comisiei că legislația lor permite rezolvarea litigiilor între consumatori - adică litigiile inițiate de un comerciant împotriva unui consumator - prin intermediul entităților SAL. În conformitate cu articolul 2 alineatul (2) din Regulamentul privind SOL, platforma poate fi, de asemenea, utilizată pentru litigiile între întreprinderi și consumatori, cu condiția ca acestea să implice un consumator obișnuit rezident în statele membre menționate anterior.

Începând cu 1 iulie 2017, platforma SOL este accesibilă și pentru litigiile în materie de consum în care sunt implicați consumatori și comercianți din țările SEE Islanda[68], Liechtenstein și Norvegia. Până în prezent, 460 de entități SAL din toate statele membre, Liechtenstein și Norvegia sunt înregistrate în cadrul platformei.

(2) Asimilarea

Comisia a publicat rapoarte cu privire la primul și al doilea an de funcționare a platformei SOL în 2017 și 2018[69]. De la lansare, platforma a atras peste 8,5 milioane de vizitatori și 120 000 de litigii între consumatori și întreprinderi. Aproximativ 56 % dintre acestea sunt litigii interne și 44 % sunt litigii transfrontaliere. Majoritatea litigiilor vizează liniile aeriene (13,2 %), urmate de articolele de îmbrăcăminte și încălțăminte (10,9 %) și de bunurile din domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor (6,8 %). Cel mai adesea, consumatorii au depus reclamații cu privire la livrarea produsului sau a serviciului (23 %), urmând cele legate de neconformitatea cu comanda (15 %) și de faptul că produsul era defect sau putea cauza daune (12 %). Doar într-un număr nesemnificativ de cazuri, și anume 0,1 %, platforma a fost utilizată pentru litigii între întreprinderi și consumatori.

În aproximativ 80 % dintre litigiile introduse pe platforma SOL, cazul a fost închis automat după 30 de zile, deoarece comerciantul nu a reacționat în cadrul platformei atunci când i-a fost notificat litigiul și când a fost invitat să îi propună consumatorului să recurgă la o entitate SAL. Doar în aproximativ 2 % din cazuri, părțile au convenit asupra unei entități SAL și, prin urmare, platforma a fost în măsură să transmită litigiul către o entitate SAL. Cu toate acestea, în până la 42 % dintre litigiile prezentate prin intermediul platformei, părțile au soluționat litigiul în mod bilateral[70].

Numărul mare de vizitatori și reclamații prezentate pe platformă demonstrează nivelul foarte satisfăcător a asimilării sale de către consumatori. Numărul mare de soluționări directe

---

[67] Pentru un grafic care ilustrează fluxul de lucru al platformei, a se vedea primul Raport privind funcționarea platformei SOL, COM (2017) 744 final, p. 2.

[68] Deoarece Islanda nu a pus încă în aplicare Directiva privind SAL [a se vedea mai sus, secțiunea 3 litera (a)], până în prezent, această țară nu a comunicat nicio entitate SAL. În consecință, platforma nu poate transmite în prezent niciun litigiu inițiat împotriva comercianților stabiliți în Islanda niciunei entități SAL.

[69] Rapoartele sunt accesibile la adresa https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show.

[70] A se vedea primul și al doilea raport al Comisiei privind SOL, *loc. cit.* Constatările sunt confirmate în mod constant de datele privind utilizarea platformei, de sondajele ad-hoc și de sondajele permanente la ieșirea de pe platforma SOL.

operate de platformă arată valoarea adăugată a platformei pentru facilitarea unei soluții convenite bilateral, inclusiv în litigiile transfrontaliere în care multilingvismul și funcțiile de traducere ale platformei permit comunicarea între părți. Cu toate acestea, numărul foarte redus de litigii care pot fi transmise unei entități SAL indică faptul că fluxul de lucru prevăzut în mod legal pe platforma SOL prezintă două deficiențe: (i) cerința ca părțile să fie de acord cu privire la o entitate SAL înainte ca platforma să transmită litigiul respectivei entități SAL se dovedește a fi, în practică, un impediment pentru a ajunge la o entitate SAL; și (ii) faptul că este prevăzut un singur proces orientat către canalizarea litigiilor spre entitatea SAL competentă facă ca platforma să poată răspunde doar parțial nevoilor utilizatorilor săi, care au demonstrat valoarea adăugată semnificativă pe care o aduce platforma în ceea ce privește facilitarea comunicării și a soluționării directe între părți.

Pentru a rezolva deficiențele identificate, Comisia a efectuat o analiză aprofundată a fluxului de lucru și a datelor utilizatorilor platformei. Pagina principală și mesageria platformei au fost revizuite și au fost introduse noi pagini cu informații, precum și un sistem de feedback. De asemenea, Comisia a desfășurat o campanie de comunicare SAL/SOL specifică vizând îmbunătățirea gradului de conștientizare în rândul comercianților cu privire la platforma SOL și de implicare a lor în cadrul acesteia. În consecință, numărul comercianților înregistrați pe platformă a crescut cu 54 % în 2018 și cu încă 24 % în primele cinci luni ale anului 2019. În prezent, 80 % dintre utilizatorii platformei sunt mulțumiți de funcțiile platformei. Cu toate acestea, implicarea în sine a comercianților în procesul de pe platformă este în continuare foarte limitată. Prin urmare, Comisia pune în aplicare un plan de acțiune care vizează ca platforma să răspundă într-o mai mare măsură la nevoile utilizatorilor săi. Acest lucru presupune ca platforma să ofere informații mai direcționate cu privire la drepturile consumatorilor și la căile de atac de care dispun, să își direcționeze mai bine utilizatorii către cele mai adecvate instrumente de remediere și să faciliteze într-o mai mare măsură soluționările directe.

b) Rețeaua de puncte de contact SOL

Toate statele membre, Norvegia și Liechtenstein au desemnat un punct de contact SOL[71]. Centrul European al Consumatorilor găzduiește 21 de puncte de contact SOL. Punctele de contact din șapte state membre[72] sunt găzduite de o autoritate, în timp ce punctul de contact SOL din Ungaria este găzduit de Instanța de Arbitraj din Budapesta, iar cel din Regatul Unit este găzduit de Chartered Trading Standards Institute. În cinci state membre[73], punctele de contact SOL oferă informații și asistență numai în cazul litigiilor transfrontaliere. Toate celelalte state membre, Liechtenstein și Norvegia au făcut uz de opțiunea lor în materie de

[71] Islanda nu a desemnat încă un punct de contact SOL [conform secțiunii 3 litera (e) de mai sus].

[72] Franța, Liechtenstein, Lituania, Polonia, Slovenia, Slovacia și Finlanda.

[73] Germania, Irlanda, Letonia, Finlanda și Suedia. În unele dintre aceste state membre (de exemplu, în Suedia), punctele de contact SOL oferă totuși asistență utilizatorilor platformei implicați în litigii interne, redirecționându-i către un organism național sau regional adecvat. În Germania, guvernul federal a prezentat un proiect legislativ care propune extinderea competențelor punctului de contact SOL pentru a acoperi și litigiile interne; a se vedea *Deutscher Bundesrat*, Drucksache 197/19 din 26.4.2019, p. 6 (punctul 13).

reglementare[74] pentru a solicita punctelor de contact SOL să își ofere serviciile, parțial sau total, și în cazul litigiilor interne[75].

Din 2016, Comisia a organizat de două ori pe an reuniuni online ale punctelor de contact SOL și dispune în continuare de un instrument informatic de tip colaborativ cu ajutorul căruia punctele de contact SOL pot face schimb de informații și de bune practici. Rețeaua este pe deplin operațională și a primit un număr substanțial de întrebări[76]. Volumul de lucru al punctelor de contact reflectă în mare măsură proporția statelor membre relevante în numărul total de reclamații depuse pe platforma SOL, un grup mare de puncte de contact primind peste 500 de întrebări pe an.

Majoritatea întrebărilor consumatorilor se referă la închiderea automată a cazului atunci când comerciantul nu răspunde pe platformă în termen de 30 de zile de la depunerea reclamației. Unii consumatori confundă platforma SOL cu o entitate SAL. Punctele de contact SOL joacă un rol important în asigurarea clarității și gestionarea așteptărilor utilizatorilor în ceea ce privește platforma SOL și SAL în general. Pe lângă îndeplinirea sarcinilor lor legale de a oferi asistență utilizatorilor platformei SOL, o serie de puncte de contact SOL acționează, de asemenea, ca ambasadori pentru SAL/SOL, distribuind informații și organizând evenimente la care participă numeroase părți interesate, inclusiv reprezentanți ai întreprinderilor.

c) Informații privind SOL

Articolul 14 din Regulamentul privind SOL care impune comercianților și piețelor online să furnizeze un link către platforma SOL pe site-urile lor web este un instrument important nu numai pentru a-i canaliza pe consumatorii implicați într-un litigiu către platforma SOL, ci și pentru a crește în general gradul de conștientizare în ceea ce privește SAL. La sfârșitul anului 2017, Comisia a efectuat un exercițiu de preluare de informații (Web Scraping) de pe site-urile operate de distribuitorii online stabiliți în statele membre, în Norvegia și în Islanda pentru a verifica respectarea articolului 14 din Regulamentul privind SOL.

Exercițiul a arătat că, la momentul respectiv, rata de conformitate era de 28 %.[77] În plus, numărul foarte mare de vizite pe platformă și numărul de litigii prezentate pe platformă indică faptul că link-ul către SOL este furnizat și utilizat într-un număr semnificativ de cazuri. Deși aceste rezultate sunt încurajatoare, trebuie depuse eforturi suplimentare pentru a se asigura că

[74] A se vedea articolul 7 alineatele (3) și (4) din Regulamentul privind SOL.

[75] Din acest grup de țări, numai Cipru și Slovacia limitează serviciile pe care punctele lor de contact SOL trebuie să le ofere în cazul litigiilor interne: în Cipru, punctul de contact SOL nu oferă consiliere în ceea ce privește normele generale privind SAL, iar în Slovacia, punctul de contact SOL nu oferă informații generale despre drepturile consumatorilor în cazul litigiilor interne.

[76] 85 % dintre întrebări sunt adresate de consumatori, 13 % sunt adresate de comercianți. Doar o foarte mică parte dintre întrebări provine de la o entitate SAL sau de la un alt punct de contact SOL (1 % pentru fiecare). Distribuția întrebărilor este aproximativ similară în majoritatea țărilor, cu unele excepții: Lituania (47 % întrebări din partea comercianților) sau Regatul Unit (99 % întrebări din partea consumatorilor). 79 % dintre întrebări au fost adresate în afara sistemului (și anume prin e-mail sau prin telefon), chiar și atunci când aveau legătură cu un anumit caz introdus pe platformă.

[77] 28 % dintre distribuitorii online au furnizat link-ul către platforma SOL, cu o variație considerabilă în statele membre, sectoarele comerțului cu amănuntul și magazinele online de diferite dimensiuni.

obligația prevăzută în temeiul articolului 14 Regulamentul privind SOL este respectată pe deplin în toate statele membre și în țările SEE.

5. Concluzie

SAL și SOL în materie de consum a devenit o parte integrantă a setului de instrumente al UE pentru aplicarea dreptului consumatorilor de către organismele private și publice. În prezent, consumatorii UE au acces la proceduri SAL de înaltă calitate în toată Uniunea și, practic, în toate sectoarele comerțului cu amănuntul, indiferent dacă litigiul este unul intern sau transfrontalier și dacă achiziția a fost făcută online sau offline.

Platforma europeană SOL oferă un hub centralizat și multilingv pentru soluționarea litigiilor online, care a condus la o soluționare directă a litigiilor în până la 42 % din cazuri. Cu toate acestea, la aproximativ un an de la obținerea unei depline acoperiri SAL și la trei ani și jumătate de la lansarea platformei SOL, cadrul SAL/SOL nu este suficient utilizat și nu i se valorifică încă întregul potențial. Provocările actuale includ conștientizarea și percepția în ceea ce privește SAL, explorarea structurilor naționale SAL și asimilarea SAL de către comercianți. În plus, fluxul de lucru pe platforma SOL reflectă în prezent doar parțial nevoile exprimate de utilizatori.

Cadrul legislativ european pentru SAL și SOL în materie consum are la bază o logică a responsabilității și cooperării comune. Diversitatea structurilor naționale SAL și schimburile în materie de SAL realizate de părțile interesate din statele membre au creat un „laborator SAL”, în care modelele SAL și opțiunile în ceea ce privește conceperea acestora sunt comparate și evaluate în mod critic, identificându-se, împărtășindu-se și punându-se în aplicare tot mai mult bunele practici apărute.

Comisia va continua să faciliteze dezvoltarea unei comunități de părți interesate SAL la nivelul întregii Uniuni, care include, printre altele, entitățile SAL, reprezentanții consumatorilor și ai întreprinderilor, autoritățile naționale competente, autoritățile de reglementare și mediul academic. În acest context, de exemplu, Comisia va convoca a doua Adunare SAL la nivelul întregii Uniuni în 2020, va promova în continuare SAL și SOL în campania sa de comunicare din 2019 privind dreptul consumatorilor și va continua să sprijine consolidarea capacităților de către entitățile SAL prin subvenții. De asemenea, Comisia va îmbunătăți în continuare platforma SOL, inclusiv luând măsurile necesare pentru ca platforma să răspundă mai bine nevoilor utilizatorilor săi, oferind informații mai specifice cu privire la drepturile consumatorilor și la căile de atac de care dispun aceștia, direcționând mai bine utilizatorii către cele mai adecvate instrumente de recurs și facilitând într-o mai mare măsură soluționările directe.

ANEXA I

Setul de instrumente al UE pentru asigurarea respectării legislației în materie de protecție a consumatorilor prin structuri ale sectorului public și privat („setul de instrumente de asigurare a respectării legislației UE”)
- prezentare generală orientativă-

(1) *Instrumente care vizează asigurarea respectării legislației în materie de protecție a consumatorilor prin proceduri de soluționare a litigiilor inițiate de consumator sau de o entitate care reprezintă interesele consumatorilor (**asigurarea respectării legislației prin structuri ale sectorului privat**)*

a) Soluționarea litigiilor în procedurile judiciare în fața instanțelor din statele membre

- Regulamentul (UE) nr. 1215/2012 privind competența judiciară, recunoașterea și executarea hotărârilor în materie civilă și comercială („Bruxelles I”)[78], care asigură că, în anumite litigii transfrontaliere privind contractele încheiate de consumatori[79], consumatorul poate introduce o acțiune împotriva comerciantului (și comerciantul poate introduce o acțiune împotriva sa doar) înaintea instanțelor din statul membru pe teritoriul căruia consumatorul își are domiciliul;

- Directiva 2009/22/CE privind acțiunile în încetare în ceea ce privește protecția intereselor consumatorilor[80], care prevede acțiuni de reprezentare (în fața unei instanțe sau a unei autorități administrative – în funcție de sistemul juridic din statul membru în cauză) în cadrul cărora entitățile calificate pot solicita măsuri reparatorii pentru încălcări ale legislației în materie de protecție a consumatorului care aduc atingere interesului colectiv al consumatorilor. În pachetul său „Noi avantaje pentru consumatori”, Comisia a propus înlocuirea respectivei directive cu o directivă privind acțiunile de reprezentare care ar permite entităților calificate să introducă acțiuni colective în despăgubire[81];

- Regulamentul (CE) nr. 861/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 iulie 2007 de stabilire a unei proceduri europene cu privire la cererile cu valoare redusă[82] și Regulamentul (CE) nr. 1896/2006 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2006 de instituire a unei proceduri europene de somație de plată[83], care prevăd proceduri simplificate și accelerate specifice pentru cererile transfrontaliere cu valoare redusă sau pentru creanțele necontestate[84].

---

78 JO L 351, 20.12.2012, p. 1.
79 A se vedea articolul 17 și următoarele din Regulamentul (UE) nr. 1215/2012.
80 JO L 110, 1.5.2009, p. 30.
81 A se vedea COM(2018) 184 final.
82 JO L 199, 31.7.2007, p. 1 astfel cum a fost modificat prin Regulamentul (UE) nr. 2015/2421 (JO L 341, 24.12.2015, p. 1).
83 JO L 399, 30.12.2006, p. 1 astfel cum a fost modificat prin Regulamentul (UE) 2015/2421 (*loc. cit.*).
84 Deși niciunul dintre instrumente nu se limitează la litigiile în materie de consum, ele pot constitui instrumente eficace și pentru aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului de către organisme private. Pentru ambele instrumente se aplică, în principiu, normele de competență prevăzute în Regulamentul

b) Soluționarea litigiilor în proceduri care fac obiectul mecanismelor alternative de soluționare a litigiilor

- Cadrul legislativ al UE pentru SAL și SOL în materie de consum stabilit prin Directiva privind SAL și prin Regulamentul privind SOL;

- Recomandările 98/257/CE și 2001/310/CE ale Comisiei, aplicabile mecanismelor de soluționare a litigiilor în materie de consum care nu sunt certificate ca entități SAL în conformitate cu Directiva privind SAL;

- Rețeaua Centrelor Europene ale Consumatorilor (ECC-Net) care oferă consumatorilor consultanță și asistență gratuită cu privire la problemele legate de achizițiile transfrontaliere ale unui produs sau serviciu. Asistența include stabilirea unui contact cu comerciantul și, după caz, identificarea și consilierea entității SAL competente pentru soluționarea cazului.

(2) *Instrumente care vizează asigurarea respectării legislației în materie de protecție a consumatorului prin măsuri de executare luate de autoritățile de aplicare a legii ale statelor membre (**asigurarea respectării legislației prin structuri ale sectorului public**)*

- Regulamentul (UE) 2017/2394 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 („Regulamentul CPC”)[85] care instituie un mecanism de coordonare și de cooperare pentru acțiunile publice de asigurare a respectării legislației realizate de autoritățile de aplicare a legii ale statelor membre.

***

(UE) nr. 1215/2012 pentru cazurile legate de consum; pentru procedura europeană de somație de plată, articolul 6 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 1896/2006 oferă o protecție suplimentară, deoarece toate acțiunile împotriva consumatorilor pot fi introduse numai în statul membru în care își are reședința consumatorul.

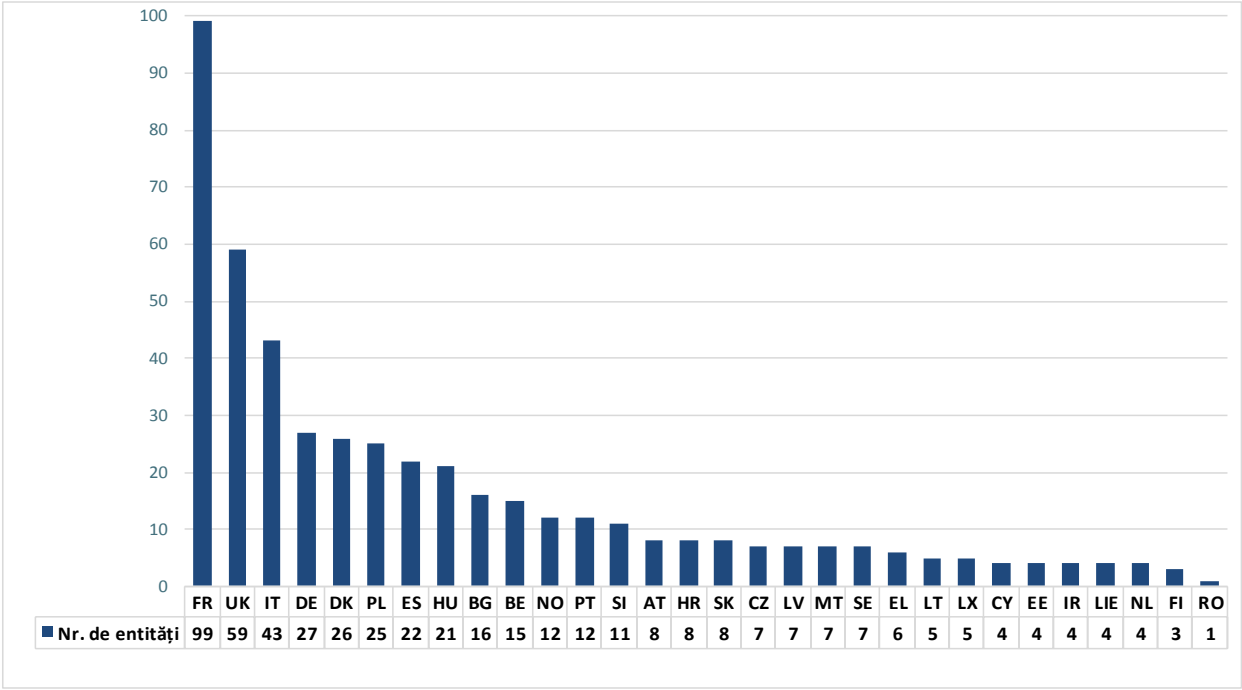
[85] JO L 345, 27.12.2017, p. 1. Regulamentul va înlocui mecanismul de cooperare actual prevăzut în Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 cu efect din 17 ianuarie 2020.

ANEXA II

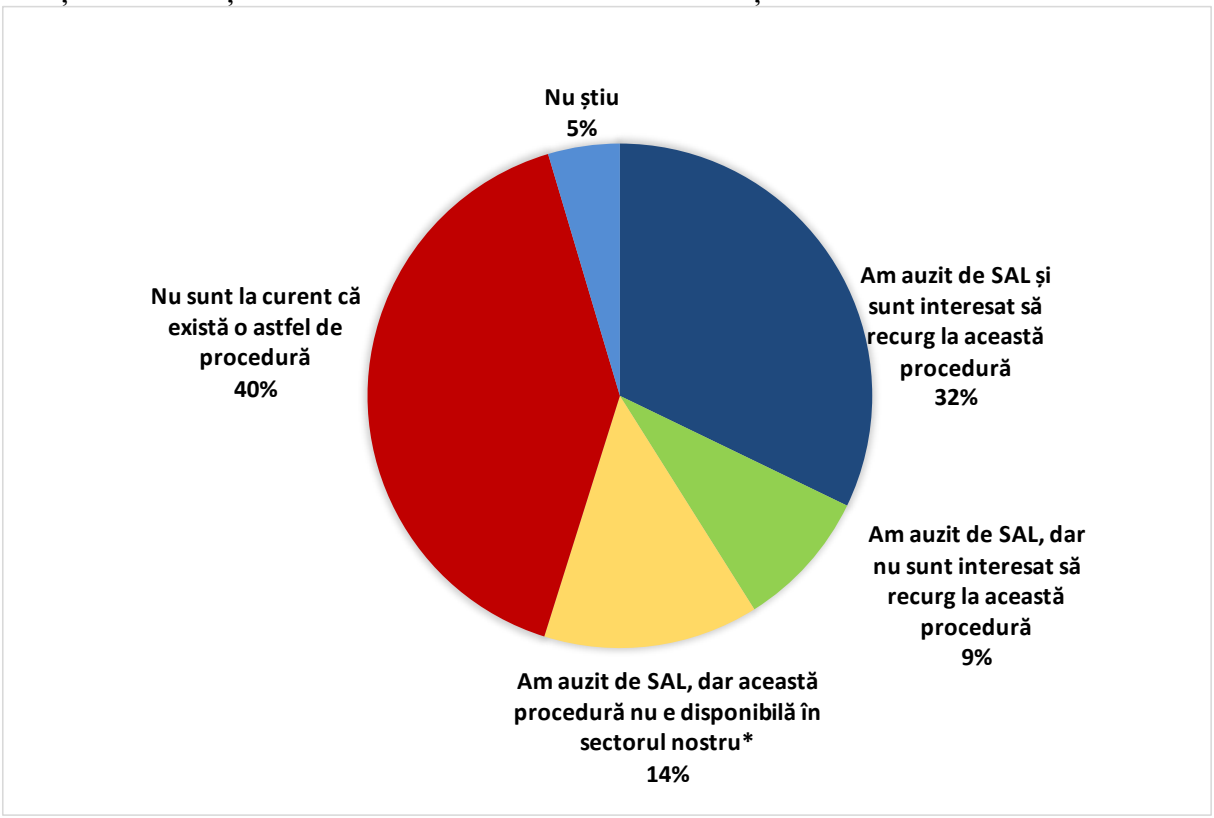
Fișa cu date statistice

NB: Cu excepția cazului în care se specifică altfel, graficele reflectă datele de la 1 iulie 2019

Acoperire SAL - numărul de entități SAL notificate pe țară



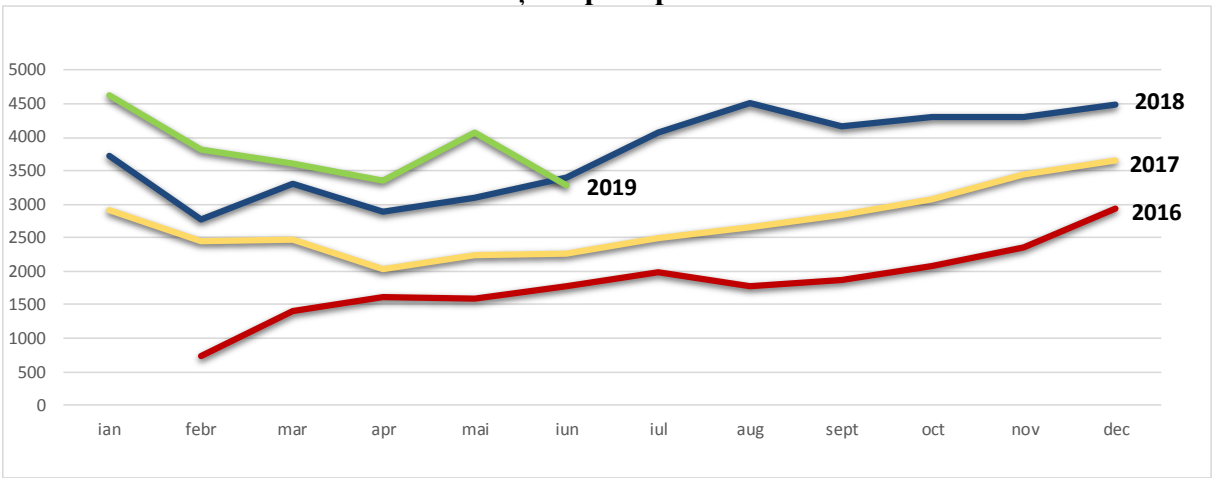
Conștientizarea și asimilarea SAL în rândul comercianților cu amănuntul



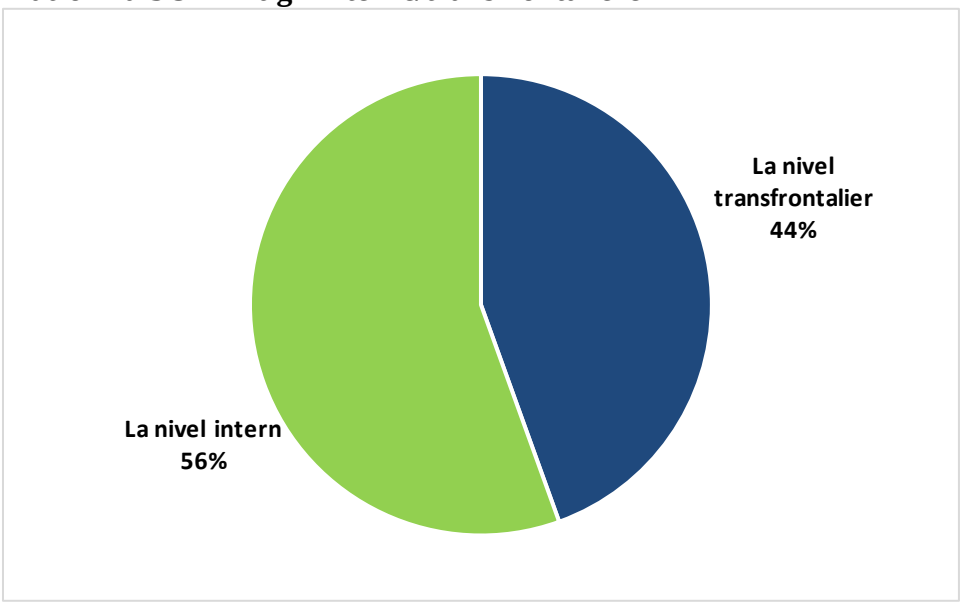
Sursă: Tabloul de bord al condițiilor pentru consumatori, ediția 2019 (nepublicată încă), care acoperă perioada 2016-2018. Sondaj privind atitudinea comercianților cu amănuntul față de comerțul transfrontalier și protecția consumatorilor: Cunoașteți vreun organism de soluționare alternativă a litigiilor pentru soluționarea litigiilor cu consumatorii din ȚARA NOASTRĂ)? Bază: UE-27_2019 respondenți (N=9 796)

*acoperirea SAL totală a fost realizată doar la sfârșitul anului 2018.

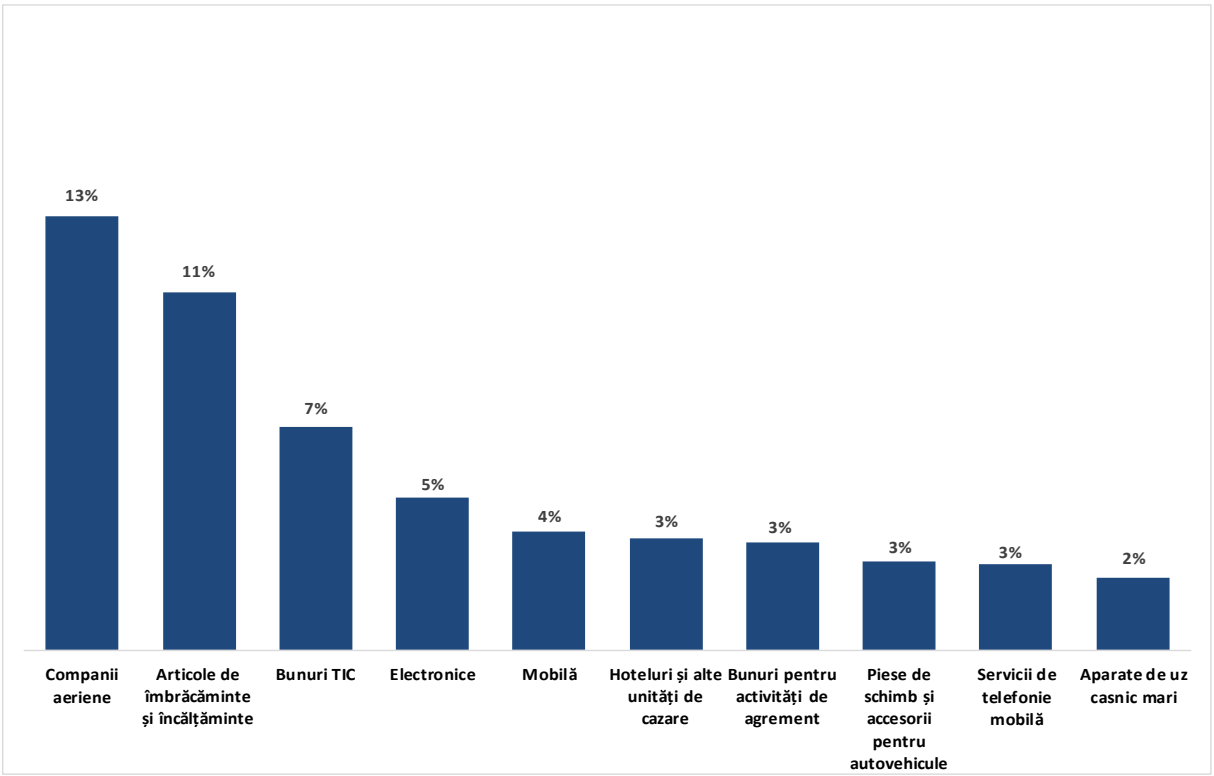
Platforma SOL - numărul de reclamații depuse pe lună



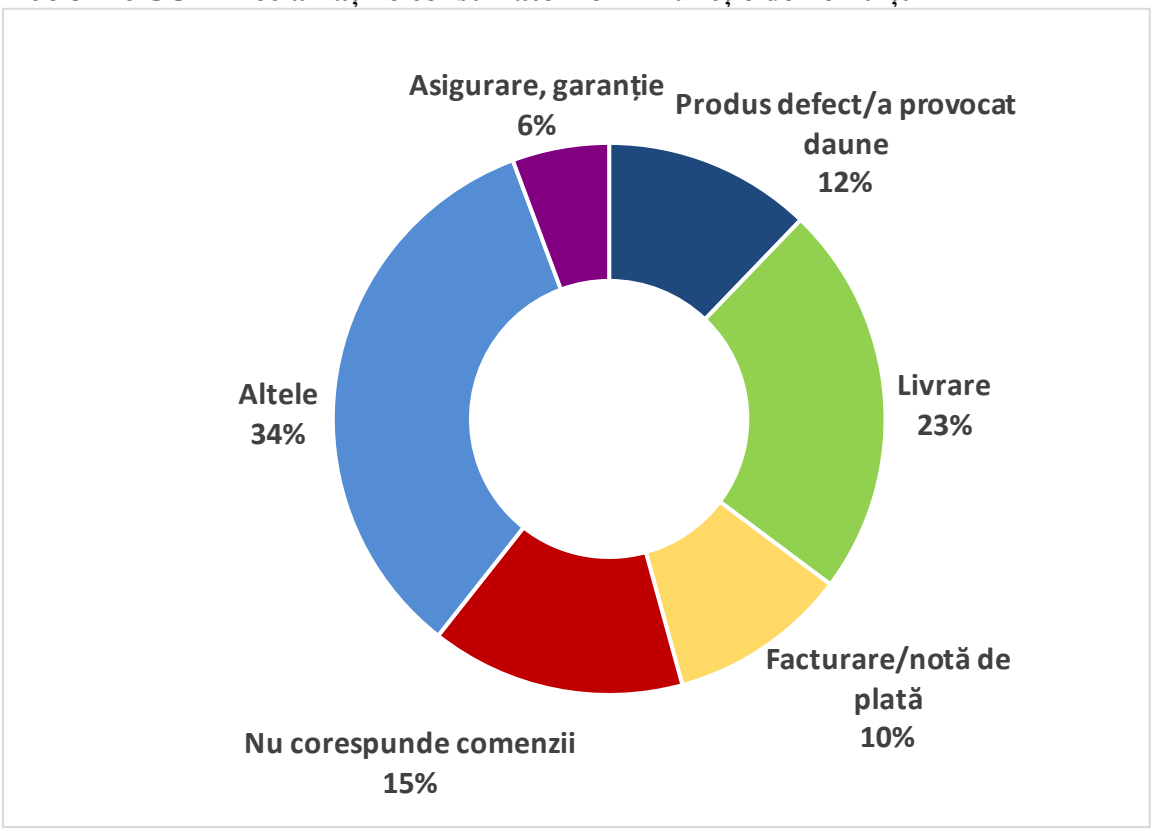
Platforma SOL - litigii interne/transfrontaliere



Platforma SOL - reclamațiile consumatorilor în funcție de sectoarele comerțului cu amănuntul aflate în fruntea clasamentului



Platforma SOL - reclamațiile consumatorilor în funcție de nemulțumiri



Puncte de contact SOL - întrebări în funcție de origine

