COMISIA
EUROPEANĂ

Bruxelles, 17.10.2023
COM(2023) 648 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

Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum[1] („Directiva privind SAL") oferă un cadru legislativ prin care se urmărește să se asigure accesul consumatorilor la proceduri SAL de înaltă calitate pentru soluționarea litigiilor acestora cu comercianții. Articolul 26 prevede că, la fiecare patru ani, „Comisia prezintă Parlamentului European, Consiliului și Comitetului Economic și Social European un raport privind aplicarea prezentei directive. Raportul respectiv ia în considerare dezvoltarea și utilizarea entităților SAL și impactul prezentei directive asupra consumatorilor și a comercianților, în special cu privire la gradul de conștientizare în rândul consumatorilor și nivelul de adoptare în rândul comercianților. Raportul respectiv este însoțit, după caz, de propuneri de modificare a prezentei directive."

Regulamentul (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum[2] (Regulamentul privind SOL) se aplică litigiilor legate de achizițiile online și instituie o infrastructură digitală (platforma europeană SOL) care le permite consumatorilor să se adreseze comercianților online și să propună soluționarea litigiului prin recurgerea la o entitate SAL de calitate conformă cu Directiva privind SAL. Articolul 21 alineatul (2) din Regulamentul privind SOL prevede că, la fiecare trei ani, „Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului un raport privind aplicarea prezentului regulament, inclusiv, în special, privind ușurința utilizării formularului de reclamație și eventuala necesitate de adaptare a informațiilor enumerate în anexa la prezentul regulament. Raportul respectiv este însoțit, după caz, de propuneri de modificare a prezentului regulament."

Împreună cu Directiva privind acțiunile în reprezentare[3], aceste acte juridice oferă un cadru juridic cuprinzător pe care statele membre trebuie să îl pună în aplicare pentru a asigura accesul eficient la măsuri reparatorii pentru consumatori în UE.

Concluziile Raportului referitor la aplicarea cadrului SAL/SOL din 2019[4] sunt că, datorită Directivei privind SAL, „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". În ceea ce privește SOL, raportul a subliniat faptul că platforma europeană SOL a devenit un centru multilingv care a atras 8,5 milioane de vizitatori, fiind prezentate 120 000 de litigii.

Cu toate acestea, raportul a constatat, de asemenea, că SAL în materie de consum era încă insuficient utilizată din cauza lipsei de conștientizare, a dificultăților de navigare în peisajul

[1] 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) 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum).
[2] 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) 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Regulamentul privind SOL în materie de consum).
[3] Directiva (UE) 2020/1828 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2020 privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor.
[4] 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, COM(2019) 425 final.

divers al SAL din anumite state membre, dar și din cauza reticenței generale a comercianților de a participa. În ceea ce privește platforma SOL, raportul a semnalat faptul că, în pofida unui număr mare de accesări, interesul consumatorilor era limitat în ceea ce privește solicitarea unei proceduri SAL de la comercianții în cauză, care, în marea majoritate a cazurilor, fie nu s-au pronunțat, fie au oferit consumatorilor posibilitatea de a soluționa cazul în afara platformei. Prin urmare, aproximativ 2 % dintre cererile de proceduri SAL au fost trimise unei entități SAL.

Prezentul raport este transmis în conformitate cu articolul 26 din Directiva privind SAL și cu articolul 21 alineatul (2) din Regulamentul privind SOL. Acesta face parte dintr-un pachet mai amplu care propune modificarea Directivei privind SAL, o recomandare a Comisiei adresată piețelor online și organismelor profesionale din UE și abrogarea Regulamentului privind SOL. Deși prezentul raport sintetizează principalele constatări ale activității de evaluare desfășurate începând din 2019, acesta trebuie citit în coroborare cu ampla evaluare a impactului efectuată pentru revizuirea Directivei privind SAL, care conține o evaluare cuprinzătoare a Directivei privind SAL, iar în anexa 6 la evaluarea impactului, o evaluare detaliată a funcționării Regulamentului privind SOL.

Sursele de informații care stau la baza prezentului raport sunt enumerate în anexă.

2. Directiva 2013/11/UE

2.1. Domeniu de aplicare și obiective

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. Consumatorii ar trebui să aibă acces la SAL în toate sectoarele economice[5], atât pentru achizițiile online, cât și offline, și atât pentru litigiile interne, cât și pentru cele transfrontaliere.

Directiva are în vedere o abordare care vizează o armonizare minimă: deși scopul[6] său este de a le asigura consumatorilor posibilitatea de a depune reclamații împotriva comercianților la entități care aplică proceduri de soluționare alternativă a litigiilor independente, imparțiale, transparente, eficace, rapide și echitabile, aceasta lasă statelor membre o marjă largă de apreciere pentru conceperea sistemelor respective:

- statele membre trebuie să asigure acoperirea completă în ceea ce privește SAL de către entități care **respectă cerințele privind accesibilitatea, expertiza, independența, imparțialitatea, transparența, eficacitatea, corectitudinea, libertatea și legalitatea** în legătură cu componența, operațiunile și rezultatele, ca o calitate obligatorie;
- directiva instituie un **mecanism specific pentru asigurarea calității procedurii SAL**: statele membre desemnează autorități naționale competente care stabilesc și actualizează

[5] Exceptări prevăzute la articolului 2 alineatul (2): serviciile neeconomice de interes general, serviciile de sănătate și învățământul public.
[6] Articolul 1.

liste naționale cu entitățile SAL pe care le-au certificat ca fiind conforme cu cerințele[7] de calitate ale directivei. Lista entităților SAL certificate din punctul de vedere al calității este comunicată Comisiei Europene și este pusă la dispoziția publicului pe platforma SOL. Autoritățile competente pot, de asemenea, să elimine entități SAL din listă, în cazul în care aceste entități nu mai respectă cerințele de calitate;

- Comercianții se supun unor cerințe de informare privind utilizarea SAL, **însă statele membre sunt libere să decidă dacă participarea comercianților este obligatorie sau voluntară sau dacă rezultatul este obligatoriu[8].**
- Cu toate acestea, directiva stabilește **garanții pentru consumatori cu scopul de a asigura că procedura SAL rămâne accesibilă**, cum ar fi restricția privind comisioanele (gratuitate sau disponibilitate la un tarif simbolic) sau termenele procedurale (15 zile pentru a verifica admisibilitatea reclamației și 90 de zile pentru a ajunge la un rezultat).

2.2 Dezvoltarea entităților SAL

Articolul 25 alineatul (1) din Directiva privind SAL prevede că statele membre trebuie să asigure intrarea în vigoare a actelor cu putere de lege și a actelor administrative necesare pentru a se conforma directivei menționate până la 9 iulie 2015. În pofida unor întârzieri, care fuseseră recuperate în mod corespunzător, concluziile raportului din 2019 arată că transpunerea era completă în statele membre ale UE care notifică periodic entitățile SAL Comisiei, aceasta publicând ulterior lista împreună cu principalele date privind procedurile SAL pe platforma SOL[9]. La 1 iulie 2017, Directiva privind SAL a devenit aplicabilă în țările SEE, și anume Islanda[10], Liechtenstein și Norvegia.

Statele membre au profitat pe deplin de flexibilitatea oferită de regulament: în timp ce anumite țări preferă entitățile SAL sectoriale, altele sunt în favoarea unei abordări generale (o abordare mixtă care prevede entități sectoriale și o entitate „reziduală" care acoperă alte litigii). Unele țări au păstrat entități SAL istorice asociate cu un anumit comerciant sau anumite organizații de comercianți[11], iar alte țări mențin un sistem descentralizat cu entități SAL separate pentru diferite regiuni și provincii.

Stat membru	Număr de entități SAL	Este necesară participarea comercianților?
Austria	8	În anumite sectoare
Belgia	13	În anumite circumstanțe
Bulgaria	17	
Croația	7	În anumite circumstanțe
Cipru	4	În anumite sectoare
Republica Cehă	8	

[7] Capitolul II din Directiva privind SAL: expertiză, independență și imparțialitate; transparență, eficacitate, corectitudine, libertate și legalitate.
[8] Alineatele (2) și (3) de la articolul 9 din Directiva privind SAL prevăd garanții suplimentare ale corectitudinii pentru rezultatele care pot deveni obligatorii, și anume informarea prealabilă și termenul rezonabil de reflecție, permițând în același timp legislația națională care face ca rezultatele procedurilor să fie obligatorii pentru un comerciant odată ce consumatorul le-a acceptat.
[9] https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2.
[10] Deși transpunerea în Islanda a fost întârziată, legislația necesară a fost adoptată, iar entitățile SAL au fost comunicate Comisiei în 2020.
[11] Directiva privind SAL prevede garanții suplimentare privind independența, cum ar fi un buget separat, pentru entitățile gestionate de comercianți sau de organizațiile acestora.

Danemarca	26	Da
Estonia	4	
Finlanda	3	
Franța	82	
Germania	28	În anumite sectoare
Grecia	4	În anumite sectoare
Ungaria	21	Da
Islanda	6	Da
Irlanda	4	
Italia	53	
Letonia	5	Da
Liechtenstein	2	
Lituania	4	Da
Luxemburg	5	
Malta	8	
Țările de Jos	4	
Norvegia	12	
Polonia	25	
Portugalia	12	În anumite circumstanțe
România	2	
Slovacia	7	Da
Slovenia	12	
Spania	37	În anumite sectoare
Suedia	7	În anumite circumstanțe
TOTAL	**430**	

Sursă: Studiul de colectare a datelor; anexe + date oficiale furnizate de platforma SOL.

Astfel cum au comunicat autoritățile naționale competente, 64 % din totalul entităților SAL notificate produc rezultate fără caracter obligatoriu, alte 20 % produc rezultate care sunt obligatorii pentru ambele părți, în timp ce rezultatele celorlalte entități SAL sunt obligatorii numai pentru comercianți sau se pot obține mai multe tipuri de rezultate[12]. Per ansamblu, astfel cum s-a concluzionat în evaluare[13], opt state membre nu permit rezultate obligatorii, în timp ce 17 state membre prevăd obligativitatea rezultatelor numai în anumite circumstanțe/în anumite condiții.

Utilizarea entităților SAL de către comercianți

Tabloul de bord al condițiilor pentru consumatori din 2019[14] a arătat că doar 30 % dintre comercianții cu amănuntul din UE erau dispuși și capabili să utilizeze procedura SAL, în timp ce 43 % nu aveau cunoștință de existența acesteia. Cu toate acestea, evaluarea[15] arată că, în majoritatea statelor membre, atunci când un consumator prezintă un litigiu unei entități SAL,

[12] Sursă: informații procedurale oficiale notificate pe platforma SOL.
[13] A se vedea secțiunea 4.1.2 din raportul de evaluare.
[14] Tabloul de bord al condițiilor pentru consumatori – Consumatorii se simt ca acasă în cadrul pieței unice, 2019, https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/consumers-conditions-scoreboard-2019_pdf_en.pdf.
[15] A se vedea secțiunea 3 din raportul de evaluare.

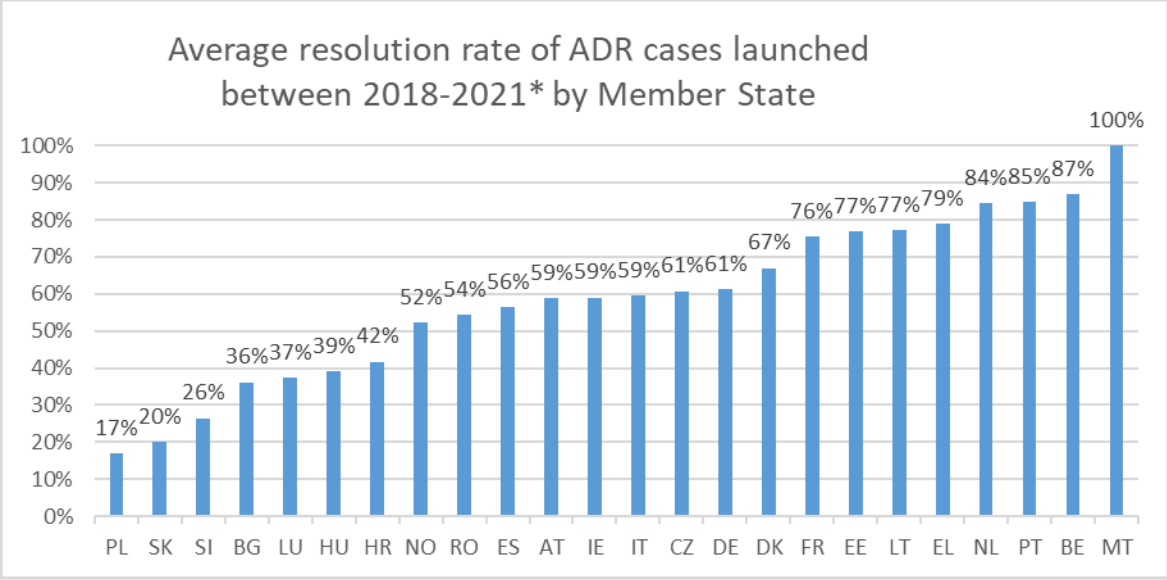
comercianții sunt, în general, dispuși să se implice: în medie, cel mult 10 % dintre comercianți refuză să participe la procedurile SAL propuse.

Utilizarea entităților SAL de către consumatori

Concluziile raportului din 2019 au arătat că efectul practic al Directivei privind SAL a fost limitat din cauza gradului relativ scăzut de conștientizare în rândul consumatorilor. Trebuie menționat că aproape toate statele membre iau deja măsuri de promovare și stimulare a utilizării SAL în materie de consum[16]. Cu toate acestea, doar 6 % dintre consumatorii care au avut o problemă cu un comerciant au semnalat-o unui organism SAL[17].

În ceea ce privește numărul real de litigii tratate de entitățile SAL, datele sunt incomplete. Se pare că entitățile SAL din cele 23 de state membre care au furnizat date primesc în total aproximativ 300 000 de litigii eligibile pe an. Două treimi dintre aceste cazuri au fost tratate în Italia, Germania și Franța, în timp ce numărul cel mai mic de litigii a fost înregistrat în Croația. Cu toate acestea, atunci când se ajustează în funcție de dimensiunea populației, cea mai mare densitate a cazurilor de SAL pe cap de locuitor se înregistrează în Norvegia, Estonia și Lituania, în timp ce cea mai scăzută se înregistrează în sudul și estul Europei.

Rata de soluționare (proporția cazurilor în care o entitate SAL a oferit un rezultat în raport cu numărul de cazuri admise de entitățile SAL) variază semnificativ de la un stat membru la altul, deși majoritatea raportează o rată de soluționare de 50 % sau mai mare:



Sursă: studiul de colectare a datelor: datele pentru 3 state membre acopereau doar câțiva ani: BE (pe baza datelor din perioada 2018-2021), FR (pe baza datelor din 2019 și 2020) și RO (pe baza datelor din perioada 2018-2020).

[16] Tabloul de bord privind justiția din 2023, figura 26 https://commission.europa.eu/system/files/2023-06/Justice%20Scoreboard%202023_0.pdf.
[17] Sondaj privind atitudinea consumatorilor față de comerțul transfrontalier și aspecte legate de consum, ediția 2023, Comisia Europeană, https://commission.europa.eu/system/files/2023-03/ccs_2022_executive_summary.pdf. Acest număr indică doar o creștere modestă cu 0,7 % față de datele din 2022 citate în evaluarea impactului.

3. Regulamentul (UE) nr. 524/2013

3.1 Domeniu de aplicare și obiective

Obiectivul Regulamentului privind SOL este de a institui Platforma europeană de soluționare online a litigiilor („platforma SOL") în vederea facilitării accesului la SAL pentru litigiile care decurg din achizițiile online. Regulamentul de punere în aplicare[18] a stabilit modalitățile tehnice de funcționare a platformei și a rețelei de puncte de contact SOL.

Comisia este responsabilă de dezvoltarea și funcționarea platformei SOL, inclusiv de toate funcțiile de traducere necesare în scopul acestui regulament, de întreținerea și finanțarea acesteia, precum și de protecția datelor. De asemenea, Comisia publică rapoarte și informații statistice și organizează reuniunile punctelor de contact SOL naționale.

Statele membre sunt responsabile de stabilirea și menținerea punctelor de contact SOL naționale cu doi consilieri SOL naționali. Este la latitudinea statelor membre să decidă cui să încredințeze această funcție. Cel mai adesea, aceasta este delegată unui Centru European al Consumatorilor (ECC), cu excepția a trei state membre[19] în care acest rol este îndeplinit de o autoritate națională. Rolul punctelor de contact, în temeiul articolului 7 alineatul (2) din Regulamentul privind SOL, este de a sprijini părțile (consumatori, comercianți, entități SAL) în ceea ce privește utilizarea platformei și de a le oferi informații generale cu privire la drepturile consumatorilor și la opțiunile privind căile de atac aplicabile.

Entitățile SAL sunt obligate să instrumenteze litigiile prezentate prin intermediul platformei europene SOL, cu condiția ca comerciantul și consumatorul să fi fost de acord să sesizeze această entitate cu privire la litigiu.

În plus, regulamentul prevede obligația ca piețele online și comercianții care își oferă bunurile și serviciile online să furnizeze un link ușor accesibil către platforma SOL pe site-ul lor. Comercianții (dar nu și piețele online) trebuie, de asemenea, să furnizeze o adresă de e-mail care să fie utilizată pentru procedura SOL. Această obligație se aplică numai comercianților stabiliți în UE. Ar trebui remarcat faptul că aceste obligații se aplică indiferent dacă comerciantul are vreo obligație sau s-a angajat în alt mod să utilizeze SAL. Întrucât platforma europeană SOL este un instrument voluntar, furnizarea unui link și a datelor de contact nu presupune acordul comerciantului de a participa la procedura SOL, iar datele arată că majoritatea comercianților contactați nu participă.

[18] Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2015/1051 al Comisiei din 1 iulie 2015 privind modalitățile de exercitare a funcțiilor platformei de soluționare online a litigiilor, modalitățile formularului electronic de reclamație și modalitățile de cooperare între punctele de contact prevăzute în Regulamentul (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum.
[19] Lituania, Slovenia, Polonia.

3.2 Principalele caracteristici ale platformei SOL și lista de informații din anexa la regulament

Platforma SOL este un site interactiv multilingv care le permite consumatorilor să solicite comercianților deschiderea unei proceduri SAL online. Instrumentul este voluntar pentru părți. În cazul în care comercianții nu ajung la un acord în termen de 30 de zile, cazul este închis automat. Entitățile SAL au posibilitatea de a utiliza instrumentul de gestionare a cazurilor oferit de platformă sau propriile instrumente.

Anexa la regulament furnizează lista informațiilor necesare pentru tratarea unui caz. Aceste informații s-au dovedit a fi suficiente pentru ca entitățile SAL să gestioneze cazurile care le-au fost transmise de platformă. Comisia nu a primit niciodată reclamații sau cereri de modificare cu privire la aceasta.

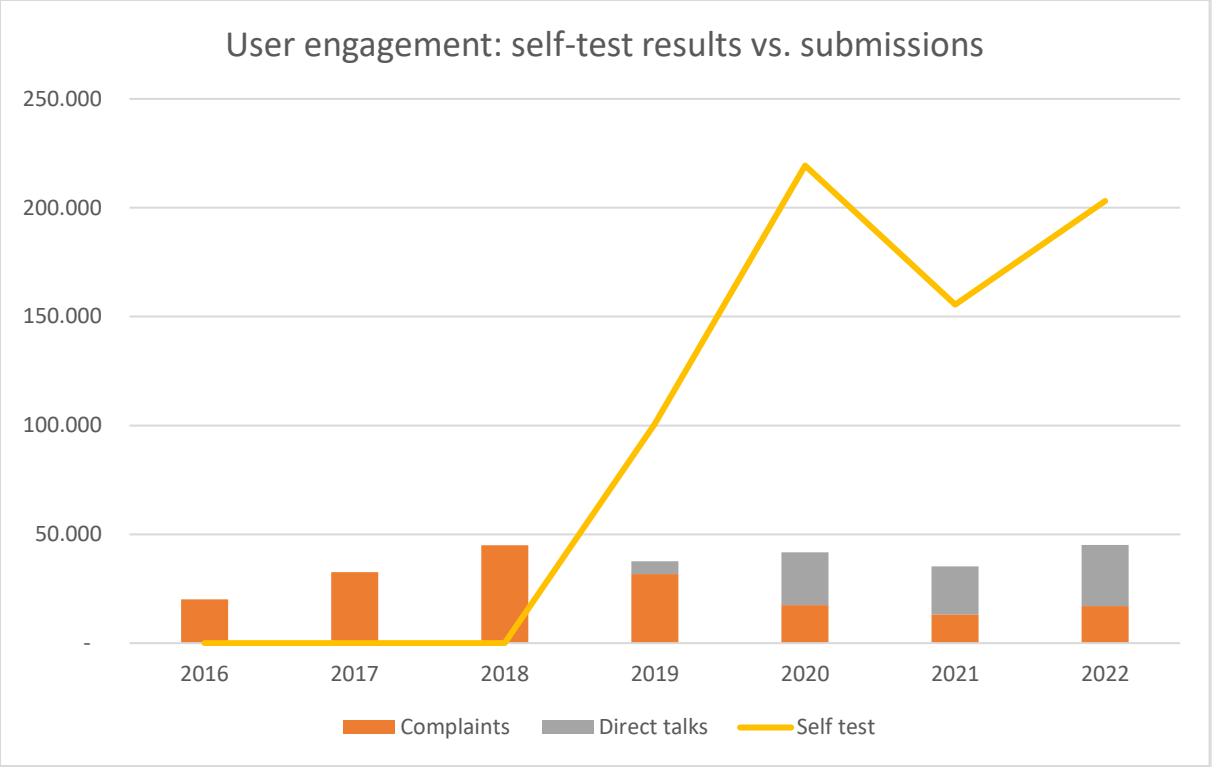
Începând din 2019, Comisia a adăugat funcționalitățile descrise mai jos, care nu sunt impuse de Regulamentul privind SOL, în încercarea de a îmbunătăți experiența utilizatorilor și înțelegerea de către consumatori a măsurii în care cazul lor era sau nu adecvat pentru platformă:

(1) un autotest pentru identificarea celei mai adecvate măsuri reparatorii pentru problema lor specifică: depunerea unei reclamații pe platforma SOL, contactarea comerciantului în mod bilateral, solicitarea ajutorului din partea unui Centru European al Consumatorilor sau depunerea unei reclamații direct la o entitate SAL. Aceasta a devenit caracteristica platformei SOL cu cel mai mare succes: peste 200 000 de vizitatori au finalizat autotestul în 2022, față de 17 000 de vizitatori care au depus o reclamație;

(2) opțiunea de a transmite unui comerciant un proiect de reclamație înainte de a o depune oficial, pentru a încerca soluționarea litigiului în mod direct (așa-numitul modul de „discuții directe”). Această caracteristică a fost introdusă ca răspuns la datele din sondajul în rândul utilizatorilor, care a arătat o proporție mai mare a consumatorilor și comercianților care au soluționat litigiul în afara platformei (până la 40 %, variind în funcție de an, comparativ cu 2 % dintre cazurile care au ajuns cu succes în etapa SAL, variind în funcție de an). Cu toate acestea, doar aproximativ 1 % dintre discuțiile directe au avut ca rezultat efectiv o soluționare înregistrată pe platforma SOL.

3.3 Utilizarea și performanța platformei

Platforma SOL este deschisă publicului din februarie 2016. Site-ul public al platformei este unul dintre cele mai vizitate site-uri ale Comisiei Europene (2,5 milioane de vizite în 2022). Cu toate acestea, mai puțin de două procente dintre vizitatori utilizează efectiv formularul de reclamație. Graficul de mai jos arată că autotestul este utilizat de 200 000 de consumatori (în funcție de an) și că utilizarea sa a condus la scăderea numărului de consumatori care utilizează formularul de reclamație, arătând că mulți consumatori care accesează platforma nu înțeleg scopul acesteia și au nevoie de orientare.



Sursă: analiză site-ului web al platformei SOL.

De la lansarea sa în 2016, platforma a primit în total 180 000 de reclamații, în urma cărora 19 000 de întreprinderi, de la platforme mari până la IMM-uri, s-au înregistrat pe platformă începând cu anul respectiv. Cu toate acestea, între 80 și 85 % dintre reclamații rămân fără răspuns pe platformă și doar aproximativ 1 % dintre acestea (adică mai puțin de 200 de cazuri) se finalizează cu un rezultat SAL.

În consecință, Comisia a investit în îmbunătățirea proiectării și a performanței tehnice a platformei. Pe lângă noile caracteristici menționate în secțiunea anterioară, platforma a fost complet reconceptă în perioada 2017-2018, în conformitate cu orientările instituționale ale Comisiei, simplificând procesul de depunere a reclamațiilor, rescriind notificările într-un limbaj clar și specific, luând măsuri împotriva clasificării notificărilor ca spam. În plus, Comisia a efectuat o analiză tehnică a funcționalităților necesare și dorite ale platformei, precum și a diferitelor soluții tehnologice care ar putea spori performanța platformei, precum și un exercițiu de gândire proiectivă pentru a înțelege mai bine nevoile de asistență ale consumatorilor și un experiment comportamental pentru a testa dacă diferitele mesaje de pe platformă ar putea îmbunătăți înțelegerea în rândul consumatorilor.

Cu toate acestea, rata de implicare a consumatorilor a rămas scăzută, indiferent de îmbunătățirile tehnice și de proiectare sau de campaniile de informare desfășurate de Comisie.

Anul	Vizite ale site-ului web	Reclamații	Reclamații transferate către SAL	Rezultate SAL finalizate
2016*	1 715 794	20 176	406	112
2017*	2 743 509	32 559	597	249
2018*	5 246 777	44 979	860	396
2019*	2 765 583	31 694	598	294
2020*	3 315 599	17 461	429	163
2021	2 616 235	13 246	400	169
2022	2 455 677	17 012	318	107
Total 2016-2022	**20 859 174**	**177 127**	**3 608**	**1 490**

* Consumatorii, comercianții și entitățile SAL din Regatul Unit utilizau încă platforma în perioada 2016-2020. Deși Brexitul a afectat numărul reclamațiilor transmise, acesta nu a avut o influență semnificativă în ceea ce privește proporția reclamațiilor care au dus la proceduri SAL.

Nivelul scăzut de implicare a comercianților poate fi explicat de diverși factori detaliați în anexa 6 la evaluarea impactului efectuată pentru revizuirea Directivei privind SAL. Principalul factor este totuși structural, întrucât comerțul electronic a avut loc în principal prin intermediul unor piețe online mari, care au pus rapid în aplicare sisteme eficace de soluționare a litigiilor pentru a păstra încrederea consumatorilor că, în cazul în care apar probleme, se pot oferi cu ușurință soluții. Regulamentul privind SOL a fost propus în 2011 cu obiectivul de a ajuta IMM-urile să se digitalizeze și să vândă la nivel transfrontalier pe piața unică, deși, la momentul respectiv, nu se preconiza o dezvoltare rapidă a piețelor online.

Deși sondajele în rândul utilizatorilor[20] arată că site-ul în sine și formularul de reclamație sunt relativ ușor de utilizat[21], feedbackul cu privire la utilitatea instrumentului a arătat dezamăgire, în special pentru majoritatea consumatorilor care nu primesc feedback din partea comercianților de la care l-au solicitat și al căror caz este închis automat. 56 % dintre consumatori declară că nu vor mai utiliza platforma.

Comisia a efectuat cercetări ample pentru a stabili dacă acest lucru ar putea fi rectificat prin furnizarea de informații mai clare comercianților, prin îmbunătățirea proiectării sau a tehnologiei platformei[22]; aceste cercetări au arătat că nicio modificare tehnică sau de proiectare nu ar garanta îmbunătățirea ratei de răspuns a comercianților.

Prin urmare, opțiunea de a moderniza platforma SOL a fost eliminată în primele etape ale procesului de reflecție privind modernizarea cadrului SAL/SOL[23]. Întrucât modernizările efectuate pe o perioadă de șapte ani de funcționare a platformei nu au adus îmbunătățiri semnificative, este puțin probabil ca modificările suplimentare să conducă la un rezultat diferit. Între timp, întreținerea platformei SOL generează costuri semnificative pentru Comisia Europeană, pentru statele membre, care trebuie să

[20] Consumatorii și comercianții primesc un link către sondaje diferite, cu întrebări ușor diferite.
[21] Atunci când au fost întrebați dacă site-ul este ușor de utilizat, 36 % dintre consumatori au răspuns că este foarte ușor sau ușor de utilizat, în timp ce alți 34 % au considerat că site-ul nu este nici ușor, nici dificil de utilizat. 51 % dintre consumatori au considerat că formularul de reclamație este foarte ușor sau ușor de utilizat, în timp ce alți 30 % au considerat că nu este nici ușor, nici dificil de utilizat.
[22] Pentru informații detaliate, a se vedea anexa 6 la evaluarea impactului.
[23] A se vedea secțiunea 5.3 din evaluarea impactului.

menținã rețeaua consilierilor SOL, și pentru comercianți, care trebuie să mențină linkul către platformă și să monitorizeze eventualele reclamații ale consumatorilor pe care comercianții nu doresc să le soluționeze pe platformă.

3.4 Rolul punctelor de contact naționale

Toate statele membre, Norvegia și Liechtenstein au desemnat un punct de contact SOL. În timp ce câteva state membre își limitează rolul doar la litigiile transfrontaliere, majoritatea punctelor de contact se ocupă atât de cazurile locale, cât și de cele transfrontaliere.

Din 2016, Comisia a organizat reuniuni în rețea cu punctele 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 primește până la 500 de interogări pe an. Pe parcursul perioadei de raportare, majoritatea întrebărilor consumatorilor s-au referit la închiderea automată a cazului.

Rolul punctelor de contact SOL este de a ajuta consumatorii, comercianții și entitățile SAL să utilizeze platforma, dar multe dintre acestea au devenit puncte de contact de facto pentru întregul cadru SAL, deoarece îi ajută pe consumatorii al căror caz a fost închis automat să găsească o soluție alternativă pentru a solicita măsuri reparatorii.

4. Concluzii și calea de urmat

Directiva privind SAL a creat o bază menită să pună la dispoziția consumatorilor măsuri reparatorii accesibile și de 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. Cu toate acestea, așa cum au arătat și concluziile raportului din 2019, utilizarea sa practică rămâne limitată. Între timp, evoluția piețelor de consum a creat noi provocări care pun sub presiune actuala arhitectură a SAL. Aceste provocări sunt prezentate mai în detaliu într-o evaluare completă a Directivei privind SAL, precum și într-o evaluare a impactului care determină Comisia să propună unele modificări specifice ale Directivei privind SAL, precum și o recomandare adresată piețelor online și organismelor profesionale din UE care furnizează sisteme de soluționare a litigiilor.

Regulamentul privind SOL și platforma SOL au fost concepute într-un moment în care piețele digitale erau încă în curs de dezvoltare și nu era clar dacă vor fi puse în aplicare instrumente publice sau private adecvate pentru a-i sprijini pe comercianții online și pe consumatori să utilizeze entități SAL de calitate. Cu toate acestea, dezvoltarea rapidă a sistemelor online de soluționare a reclamațiilor de pe piețele digitale a devenit unul dintre principalele canale de soluționare a litigiilor pentru IMM-urile care vând online, făcând inutilă platforma SOL. Prin urmare, utilizarea limitată a platformei expusă mai sus justifică desființarea acesteia și, astfel, Comisia propune abrogarea Regulamentului privind SOL.

Anexă: surse de informații pentru prezentul raport

- Legislația națională de punere în aplicare a Directivei 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 2022 în conformitate cu articolul 20 alineatul (6) din Directiva privind SAL
- Studii specifice: studiul de colectare a datelor SAL (care cuprinde cercetări documentare, sondaje și interviuri cu autoritățile, entitățile SAL și alte părți interesate, studiul comportamental SAL și un ministudiu juridic) disponibil aici
- Întâlnirile cu autoritățile naționale competente (2022)
- Rezultatele Adunării SAL din 2012 și ale altor evenimente care reunesc părțile interesate, găzduite de Comisie
- Datele statistice oferite de platforma SOL și rapoartele privind funcționarea platformei europene SOL („Rapoartele privind SOL”), 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 2020 și 2022 în conformitate cu articolul 7 alineatul (2) litera (b) din Regulamentul privind SOL
- Întâlnirile cu rețeaua punctelor de contact SOL
- Evaluarea Directivei privind SAL și evaluarea impactului