2025/2647

30.12.2025

DIRECTIVA (UE) 2025/2647 A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI

din 16 decembrie 2025

de modificare a Directivei 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum, precum și a Directivelor (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 și (UE) 2020/1828 ca urmare a desființării Platformei europene de soluționare online a litigiilor

(Text cu relevanță pentru SEE)

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolul 114,

având în vedere propunerea Comisiei Europene,

după transmiterea proiectului de act legislativ către parlamentele naționale,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European ([1]),

hotărând în conformitate cu procedura legislativă ordinară ([2]),

întrucât:

(1) Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului ([3]) a fost adoptată pentru a se asigura accesul consumatorilor din Uniune la proceduri de soluționare alternativă a litigiilor (SAL) de înaltă calitate pentru soluționarea litigiilor contractuale care decurg din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii de către comercianți stabiliți în Uniune către consumatori rezidenți în Uniune. Directiva prevede disponibilitatea procedurilor SAL pentru toate tipurile de litigii interne și transfrontaliere în materie de consum în cadrul Uniunii, asigurându-se că procedurile SAL îndeplinesc standarde minime de calitate. Directiva prevede că statele membre au obligația de a monitoriza funcționarea entităților SAL. Pentru sporirea gradului de sensibilizare a consumatorilor și pentru promovarea utilizării procedurilor SAL, directiva prevede, de asemenea, obligația comercianților de a informa consumatorii cu privire la posibilitatea de soluționare extrajudiciară a litigiilor prin intermediul procedurilor SAL.

(2) În 2019, Comisia a publicat un raport privind punerea în aplicare a Directivei 2013/11/UE și a Regulamentului (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului ([4]), din care reiese că Directiva 2013/11/UE a condus la o acoperire sporită a piețelor de consum de către entități SAL de calitate în întreaga Uniune. În raport s-a evidențiat însă și că, în unele sectoare și în unele state membre, consumatorii și întreprinderile recurg într-o mai mică măsură la procedurile SAL. Unul dintre motivele invocate era nivelul scăzut de sensibilizare în rândul consumatorilor și al comercianților cu privire la existența acestor proceduri în statele membre în care acestea fuseseră introduse recent. Un alt motiv era lipsa de încredere a consumatorilor și a comercianților în entități SAL nereglementate. Din datele furnizate de autoritățile naționale competente la începutul anului 2022, precum și din evaluarea punerii în aplicare a Directivei 2013/11/UE, efectuată în 2023, sugerează că rata de utilizare a SAL a rămas relativ stabilă, în afară de o ușoară creștere a numărului de reclamații în contextul pandemiei de COVID-19. Majoritatea părților interesate consultate în contextul evaluării respective au confirmat că lipsa de sensibilizare cu privire la procedurile SAL și înțelegerea insuficientă a acestor proceduri în rândul consumatorilor, gradul scăzut de participare a comercianților, acoperirea insuficientă în ceea ce privește SAL în anumite state membre, costurile ridicate și caracterul complex al procedurilor SAL naționale, precum și diferențele în ceea ce privește competențele entităților SAL sunt factori frecvenți care îngreunează utilizarea procedurilor SAL. În ceea ce privește procedurile SAL transfrontaliere, există obstacole suplimentare, cum ar fi utilizarea mai multor limbi și necunoașterea dreptului aplicabil, precum și dificultăți specifice de acces pentru consumatorii vulnerabili.

([1]) Avizul din 23 aprilie 2024 (JO C, C/2024/2482, 23.4.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/2482/oj).

([2]) Poziția Parlamentului European din 13 martie 2024 (JO C, C/2025/1028, 27.2.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/1028/oj) și Poziția în primă lectură a Consiliului din 17 noiembrie 2025 (nepublicată încă în Jurnalul Oficial). Poziția Parlamentului European din 16 decembrie 2025 (nepublicată încă în Jurnalul Oficial).

([3]) Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum) (JO L 165, 18.6.2013, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([4]) Regulamentul (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Regulamentul privind SOL în materie de consum) (JO L 165, 18.6.2013, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj).

(3) Dat fiind că cel puțin două din cinci tranzacții online ale consumatorilor cu reședința în Uniune sunt efectuate în prezent cu comercianți stabiliți în țări terțe, domeniul de aplicare al Directivei 2013/11/UE ar trebui să fie extins pentru a li se permite comercianților din țări terțe care sunt dispuși să participe la o procedură SAL să aibă acces la aceasta, atunci când respectivii comercianți din țări terțe își direcționează activitățile către unul sau mai multe state membre, în înțelesul Regulamentului (CE) nr. 593/2008 al Parlamentului European și al Consiliului ([5]) sau al Regulamentului (UE) nr. 1215/2012 al Parlamentului European și al Consiliului ([6]). Direcționarea de către comercianții din țări terțe a activităților lor către unul sau mai multe state membre poate fi stabilită pe baza tuturor circumstanțelor relevante, inclusiv a unor factori precum folosirea unei limbi sau a unei monede utilizate în general în statele membre respective; posibilitatea de a comanda produse sau servicii; utilizarea unui domeniu de prim nivel relevant; disponibilitatea unei aplicații în magazinul de aplicații național relevant; difuzarea de materiale publicitare locale ori de materiale publicitare într-o limbă utilizată în statele membre respective sau gestionarea relațiilor cu clienții într-un mod care implică, de exemplu, furnizarea de servicii de relații cu clienții într-o limbă utilizată în general în statele membre respective. Statele membre ar trebui să poată stabili condiții pentru participarea comercianților din țări terțe la procedurile SAL, în special pentru a evita o sarcini excesive pentru entitățile SAL. Respectivele condiții pot include, în special, consimțământul comerciantului și al consumatorului cu privire la soluționarea litigiului pe baza dreptului aplicabil în statul membru în care este stabilită entitatea SAL și în care consumatorul își are reședința și angajamentul comerciantului de a respecta normele procedurale SAL, inclusiv de a plăti comisioanele recurente, după caz.

(4) Complexitatea litigiilor în materie de consum a evoluat semnificativ de la adoptarea Directivei 2013/11/UE. Digitalizarea bunurilor și serviciilor și importanța tot mai mare a comerțului electronic și a publicității digitale în încheierea contractelor cu consumatorii au condus la un număr crescut de consumatori care sunt expuși unor informații online înșelătoare și unor interfețe manipulatoare care îi împiedică să ia decizii de cumpărare în cunoștință de cauză. Prin urmare, este necesar să se clarifice faptul că litigiile contractuale care decurg din vânzarea de bunuri sau servicii includ și litigiile referitoare la conținutul digital și la serviciile digitale.

(5) Atunci când se încheie un contract între un consumator și un comerciant, consumatorul ar trebui să poată cere despăgubiri în temeiul Directivei 2013/11/UE pentru practicile care l-au prejudiciat fie înainte, fie după încheierea contractului.

(6) Domeniul de aplicare material al Directivei 2013/11/UE ar trebui să acopere, de exemplu, situațiile care decurg din etapa precontractuală atunci când un contract a fost încheiat între un consumator și un comerciant, cum ar fi cazul în care un consumator încheie un contract pe baza unui material publicitar înșelător în ceea ce privește o anumită promoție de prețuri, care intră în domeniul de aplicare al Directivei 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului ([7]). Alte exemple vizează situațiile legate de furnizarea de informații precontractuale obligatorii prevăzute în Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului ([8]), dreptul la transparența prețurilor în ceea ce privește tarifele pentru transportul aerian de pasageri și de marfă prevăzut în Regulamentul (CE) nr. 1008/2008 al Parlamentului European și al Consiliului ([9]), dreptul de a primi informații anterioare călătoriei prevăzut în Regulamentul (UE) 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului ([10]), dreptul de a primi informații transparente privind condițiile serviciilor cu amănuntul pentru apelurile și mesajele SMS în roaming prevăzut în Regulamentul (UE) 2022/612 al Parlamentului European și al Consiliului ([11]), sau furnizarea de informații precontractuale referitoare la pachetul de servicii de călătorie prevăzută în Directiva (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului ([12]).

([5]) Regulamentul (CE) nr. 593/2008 al Parlamentului European și al Consiliului din 17 iunie 2008 privind legea aplicabilă obligațiilor contractuale (Roma I) (JO L 177, 4.7.2008, p. 6, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/593/oj).

([6]) Regulamentul (UE) nr. 1215/2012 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2012 privind competența judiciară, recunoașterea și executarea hotărârilor în materie civilă și comercială (JO L 351, 20.12.2012, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).

([7]) Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului („Directiva privind practicile comerciale neloiale") (JO L 149, 11.6.2005, p. 22, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj).

([8]) Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului (JO L 304, 22.11.2011, p. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

([9]) Regulamentul (CE) nr. 1008/2008 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 septembrie 2008 privind normele comune pentru operarea serviciilor aeriene în Comunitate (JO L 293, 31.10.2008, p. 3, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj).

([10]) Regulamentul (UE) 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar (JO L 172, 17.5.2021, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

([11]) Regulamentul (UE) 2022/612 al Parlamentului European și al Consiliului din 6 aprilie 2022 privind roamingul în rețelele publice de comunicații mobile în interiorul Uniunii (JO L 115, 13.4.2022, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/612/oj).

([12]) Directiva (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Directivei 90/314/CEE a Consiliului (JO L 326, 11.12.2015, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj).

(7) Sesizarea unei entități SAL cu un litigiu nu împiedică consumatorul să se adreseze unui alt organism, cum ar fi o asociație de consumatori sau o autoritate publică de aplicare a legii, și nici nu împiedică acest alt organism să ia măsurile adecvate pentru a răspunde practicii în cauză. După caz, autoritățile publice de aplicare a legii și entitățile SAL lucrează în mod complementar. Deși autoritățile publice de aplicare a legii contribuie în mod semnificativ la obținerea de despăgubiri de către consumatori, prin depunerea de eforturi pentru obținerea unor angajamente privind măsuri reparatorii în beneficiul consumatorilor și prin facilitarea acțiunilor în despăgubire, este la fel de important ca consumatorii să poată cere despăgubiri prin intervenția unei entități SAL, fără a aduce atingere competențelor autorităților publice de aplicare a legii relevante.

(8) Drepturile consumatorilor și obligațiile comercianților față de consumatori în legătură cu contractele de vânzare și de servicii se referă, de asemenea, la situațiile în care consumatorii își invocă drepturile legate de garanția legală, în conformitate cu Directiva (UE) 2019/771 a Parlamentului European și a Consiliului ([13]). De asemenea, pot apărea litigii cu privire la etapa contractuală, printre altele, în ceea ce privește clauzele abuzive, astfel cum se prevede în Directiva 93/13/CEE a Consiliului ([14]), dreptul de a trece la alt furnizor de servicii de prelucrare a datelor prevăzut în Regulamentul (UE) 2023/2854 al Parlamentului European și al Consiliului ([15]), drepturile pasagerilor și ale călătorilor prevăzute în Directiva (UE) 2015/2302, sau drepturile generale ale consumatorilor prevăzute în Directiva 2011/83/UE.

(9) Drepturile consumatorilor și obligațiile comercianților față de consumatori în legătură cu contractele de vânzare și de servicii pot, de asemenea, să genereze litigii după încetarea contractului. Acest lucru este valabil, printre altele, în ceea ce privește obligația comercianților de a se abține de la utilizarea conținutului furnizat sau creat de consumator, prevăzută în Directiva (UE) 2019/770 a Parlamentului European și a Consiliului ([16]).

(10) Ținând seama de faptul că Directiva 2013/11/UE realizează o armonizare minimă, statele membre au dreptul de a aplica proceduri SAL litigiilor legate de alte drepturi prevăzute în dreptul Uniunii și în dreptul intern, cum ar fi drepturile care decurg din articolele 101 și 102 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene. În plus, este la latitudinea statelor membre să stabilească entitatea SAL competentă în funcție de tipul de litigiu.

(11) În cazul apariției unui litigiu între furnizorul unei platforme online și un destinatar al serviciilor furnizorului respectiv care are legătură cu activitățile desfășurate de furnizorul respectiv pentru moderarea conținutului ilegal sau dăunător de pe platforma sa, se aplică articolului 21, referitor la soluționarea extrajudiciară a litigiilor, din Regulamentul (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului ([17]), sub rezerva articolului 2 alineatul (4) din regulamentul respectiv, dat fiind că articolul 21 din regulamentul respectiv stabilește norme mai detaliate cu privire la litigiile de acest tip.

(12) Definițiile prevăzute în Directiva 2013/11/UE ar trebui să reflecte domeniul de aplicare al Directivei 2013/11/UE, extins prin prezenta directivă de modificare.

(13) Conținutul digital și serviciile digitale sunt adesea furnizate online în temeiul unor contracte în temeiul cărora consumatorul nu plătește un preț, ci îi furnizează comerciantului date cu caracter personal. Directiva 2013/11/UE se aplică în prezent numai contractelor pentru care consumatorul plătește sau se angajează să plătească un preț. Prin urmare, aceasta exclude contractele pentru care consumatorul furnizează comerciantului date cu caracter personal și nu plătește un preț. Având în vedere că există contracte în cadrul cărora consumatorul furnizează sau se angajează să furnizeze date cu caracter personal în locul plății unui preț, ar trebui să fie adaptate definițiile termenilor „contract de vânzare” și „contract de servicii” și ar trebui să fie adăugate definiții în cazul termenilor „bunuri”, „conținut digital” și „serviciu digital”.

([13]) Directiva (UE) 2019/771 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, de modificare a Regulamentului (UE) 2017/2394 și a Directivei 2009/22/CE și de abrogare a Directivei 1999/44/CE (JO L 136, 22.5.2019, p. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

([14]) Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii (JO L 95, 21.4.1993, p. 29, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj).

([15]) Regulamentul (UE) 2023/2854 al Parlamentului European și al Consiliului din 13 decembrie 2023 privind norme armonizate pentru un acces echitabil la date și o utilizare corectă a acestora și de modificare a Regulamentului (UE) 2017/2394 și a Directivei (UE) 2020/1828 (Regulamentul privind datele) (JO L, 2023/2854, 22.12.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj).

([16]) Directiva (UE) 2019/770 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale (JO L 136, 22.5.2019, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

([17]) Regulamentul (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului din 19 octombrie 2022 privind o piață unică pentru serviciile digitale și de modificare a Directivei 2000/31/CE (Regulamentul privind serviciile digitale) (JO L 277, 27.10.2022, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).

(14) Statele membre ar trebui să stabilească măsuri de promovare a participării comercianților și a consumatorilor la procedurile SAL. Astfel de măsuri ar putea avea un caracter financiar sau nefinanciar. Printre măsurile cu caracter nefinanciar s-ar putea număra campaniile de informare sau certificatele de participare. Măsurile cu caracter financiar ar putea lua, de exemplu, forma unor comisioane preferențiale sau a unui tratament preferențial pentru comercianții care respectă normele, a participării fără niciun cost pentru consumatori și comercianți, a rambursării costurilor pentru un anumit număr de proceduri SAL pentru a facilita familiarizarea cu beneficiile acestora, a furnizării de programe de formare a angajaților și a cofinanțării creării unor entități SAL sectoriale.

(15) Directiva 2013/11/UE permite deja statelor membre să adopte măsuri naționale care să impună obligativitatea participării comercianților la procedurile SAL, cu condiția ca aceste măsuri naționale să nu împiedice părțile să își exercite dreptul de acces la sistemul judiciar. Mai multe state membre au adoptat deja măsuri naționale vizând participarea obligatorie a comercianților la procedurile SAL în anumite sectoare specifice ale economiei. Participarea obligatorie în anumite sectoare a adus beneficii atât pentru consumatori, cât și pentru comercianți. Aceasta contribuie la creșterea încrederii comercianților în sistemul SAL și, prin urmare, comercianții sunt mai înclinați să pună în aplicare deciziile SAL. Participarea obligatorie aduce, de asemenea, beneficii concrete pentru consumatori, făcând ca soluționarea litigiilor cu comercianții să fie mai ușoară, mai rapidă și mai puțin costisitoare, sporind astfel încrederea consumatorilor în procedurile SAL.

(16) La stabilirea și punerea în aplicare a măsurilor de promovare a participării comercianților și a consumatorilor la procedurile SAL, statele membre ar trebui să acorde o atenție deosebită anumitor sectoare de activitate cu rate scăzute de participare a comercianților la procedurile SAL și practicilor din respectivele sectoare care au făcut obiectul unor reclamații repetate din partea consumatorilor, astfel cum reiese din datele disponibile și statisticile privind reclamațiile. Deosebit de relevante în acest sens sunt sectorul transporturilor și cel al turismului, în special în domeniul drepturilor pasagerilor care utilizează transportul aerian. Ca alternativă la măsurile de promovare a participării comercianților la procedurile SAL în sectoarele respective, statele membre ar trebui să poată decide să introducă participarea obligatorie la procedurile SAL a comercianților din sectoarele respective.

(17) Pentru a asigura faptul că procedurile SAL sunt bine adaptate pentru era digitală, în care comunicarea are loc online, inclusiv într-un context internațional, este necesar să se asigure proceduri rapide și echitabile pentru toți consumatorii. Statele membre ar trebui să se asigure că entitățile SAL stabilite pe teritoriul lor au competența de a pune la dispoziție proceduri SAL pentru litigiile dintre comercianții stabiliți în afara Uniunii și consumatorii care își au reședința pe teritoriile lor respective.

(18) În temeiul Directivei 2013/11/UE, statele membre se asigură că procedurile SAL sunt disponibile și ușor accesibile online și offline. Statele membre ar trebui să se asigure că, atunci când entitățile SAL le permit consumatorilor să inițieze și să urmeze proceduri SAL prin intermediul instrumentelor digitale, cum ar fi interfețele online și formularele de reclamație online, instrumentele respective pot fi utilizate de toți consumatorii, inclusiv de consumatorii vulnerabili sau de consumatorii cu niveluri diferite de alfabetizare digitală. Entitățile SAL care sunt organisme din sectorul public sunt deja supuse Directivei (UE) 2016/2102 a Parlamentului European și a Consiliului ([18]). Este important ca entitățile SAL care sunt organisme private să depună eforturi pentru a respecta aceleași standarde de accesibilitate cât mai mult posibil și în măsura în care este fezabil.

(19) Statele membre ar trebui să se asigure că persoanele fizice responsabile de SAL dispun de cunoștințele și aptitudinile necesare în domeniul soluționării alternative sau judiciare a litigiilor în materie de consum, precum și de o înțelegere de ansamblu a legislației. În acest scop, statele membre ar trebui, de asemenea, să se asigure că entitățile SAL, atunci când este necesar, oferă formare persoanelor fizice responsabile de SAL. Formarea respectivă ar trebui să fie adaptată la nivelul real și necesar de cunoștințe și competențe de specialitate al persoanelor fizice responsabile de SAL.

(20) Pentru a îndeplini cerința de depunere online a reclamațiilor și a documentelor justificative necesare într-un mod care asigură trasabilitatea, entitățile SAL ar trebui să aibă obligația cel puțin de a confirma primirea acestora pe un suport durabil și de a furniza mijloace de identificare a unor astfel de reclamații pentru comunicări ulterioare.

([18]) Directiva (UE) 2016/2102 a Parlamentului European și a Consiliului din 26 octombrie 2016 privind accesibilitatea site-urilor web și a aplicațiilor mobile ale organismelor din sectorul public (JO L 327, 2.12.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj).

(21) Progresele tehnologice pot contribui la automatizarea soluționării litigiilor, permițând obținerea unor rezultate mai rapide și mai coerente. Mijloacele automatizate care sunt utilizate pentru a facilita obținerea unui rezultat prin intermediul procedurii SAL pot prezenta anumite riscuri de părtinire și opacitate. Prin urmare, utilizarea unor astfel de mijloace automatizate în procesul decizional ar trebui să fie pe deplin transparentă, iar părțile ar trebui să fie informate în prealabil cu privire la utilizarea lor. În plus, părțile la o procedură SAL care utilizează mijloace automatizate în procesul decizional ar trebui să poată solicita ca rezultatul procedurii respective să fie reexaminat de o persoană fizică din partea entității SAL. Persoana fizică respectivă îndeplinește cerințele din Directiva 2013/11/UE în ceea ce privește expertiza necesară, independența și imparțialitatea. Procesul decizional ar trebui să fie înțeles ca incluzând acțiuni care influențează deciziile de a soluționa sau nu litigiul și deciziile privind rezultatul litigiului și ca excluzând sarcinile pur administrative sau tehnice.

(22) În diverse situații, cum ar fi anulările în masă ale zborurilor în timpul pandemiei de COVID-19, procedurile SAL s-au dovedit a fi un mecanism important pentru a trata numărul tot mai mare de probleme întâmpinate de consumatori. Prin urmare, statele membre ar trebui să permită entităților SAL să grupeze cauzele, pentru a se ajunge, în urma procedurilor SAL, la rezultate coerente pentru consumatorii supuși aceleași practici ilegale și la rezultate mai eficiente din punctul de vedere al costurilor pentru entitățile SAL și comercianți, de exemplu în cazul în care gruparea cazurilor conduce la o soluționare mai rapidă sau mai coerentă a litigiilor. Statele membre ar trebui să se asigure că consumatorii sunt informați cu privire la o astfel de grupare, astfel încât aceștia să poată decide dacă doresc sau nu să participe la procedura SAL care implică gruparea. Statele membre ar trebui, de asemenea, să aibă posibilitatea de a stabili condiții suplimentare referitoare la gruparea cauzelor. De exemplu, statele membre ar trebui să poată prevede faptul că consumatorii au posibilitatea de a se opune grupării cauzelor lor sau că consumatorii au obligativitatea de a-și da consimțământul explicit în ceea ce privește gruparea. Statele membre ar trebui, de asemenea, să poată stabili dacă, în cazul obiecției sau în absența consimțământului explicit, procedura SAL ar continua fără grupare sau ar fi oprită. Condițiile suplimentare ar putea include cerințe privind un anumit nivel de similitudine a cauzelor ce urmează să fie grupate. În acest sens, statele membre ar trebui să aibă posibilitatea de a stabili norme privind modul de identificare a cauzelor similare în vederea grupării. Este important să se clarifice faptul că cerința care impune persoanelor fizice responsabile de SAL să dețină cunoștințele și aptitudinile necesare în domeniul soluționării alternative sau judiciare a litigiilor în materie de consum, prevăzută în Directiva 2013/11/UE, astfel cum este modificată prin prezenta directivă, se aplică, de asemenea, grupării cauzelor.

(23) Statele membre ar trebui să se asigure că entitățile SAL nu refuză să soluționeze litigii în cazul în care comercianții au instituit norme disproporționate în sistemele lor interne de soluționare a reclamațiilor care trebuie să fie respectate înainte ca o reclamație să poată fi prezentată unei entități SAL. De exemplu, în anumite sectoare ale pieței, unii consumatori se confruntă cu sarcini nejustificate, cum ar fi parcurgerea mai multor etape obligatorii în procesul de soluționare a reclamațiilor sau obligația de a dovedi faptul că au contactat o anumită unitate a serviciului postvânzare al comerciantului.

(24) În temeiul Directivei 2013/11/UE, statele membre au posibilitatea de a introduce în legislația națională obligativitatea participării comercianților la SAL în sectoarele pe care le consideră adecvate, în plus față de legislația sectorială a Uniunii în care se prevede participarea obligatorie a comercianților la SAL. În orice caz, statele membre ar trebui să se asigure că, odată ce o entitate SAL competentă decide să examineze o reclamație din partea unui consumator în conformitate cu normele sale procedurale, entitatea SAL respectivă contactează comerciantul în cauză și îl invită să participe la procedura SAL, indiferent dacă participarea comerciantului este obligatorie sau nu. Pentru a se încuraja participarea comercianților la procedurile SAL și a se asigura proceduri SAL adecvate și rapide, comercianții stabiliți în Uniune ar trebui să fie obligați să răspundă într-un anumit termen la cererile de informații care le sunt adresate de entități SAL, indicând dacă sunt de acord să participe la procedura SAL propusă. Scopul obligației de răspuns este de a determina comercianții să participe la procedura SAL și de a se asigura că entitățile SAL și consumatorii știu dacă comerciantul va participa sau nu la procedura SAL într-o anumită cauză. Cu toate acestea, răspunsul unui comerciant nu ar trebui să fie necesar atunci când dreptul aplicabil prevede participarea obligatorie a comerciantului la procedura SAL sau atunci când comerciantul este obligat prin contract să participe la procedura SAL. Acest lucru nu aduce atingere niciunei norme procedurale care permite entităților SAL să închidă cauza atunci când comerciantul nu participă la procedura SAL respectivă în termenele stabilite de prezenta directivă. În mod similar, răspunsul comerciantului nu ar trebui să fie necesar în cazul în care entitatea SAL are dreptul de a ajunge la un rezultat chiar atunci când comerciantul nu participă la procedura SAL.

(25) Termenul în care comerciantul trebuie să informeze entitatea SAL dacă intenționează sau nu să participe la procedura SAL ar trebui să fie, în principiu, de maximum 20 de zile lucrătoare. Cu toate acestea, în cazul unui litigiu complex sau în circumstanțe excepționale, entitatea SAL ar trebui să aibă dreptul de a prelungi termenul respectiv pentru a oferi comerciantului posibilitatea de a analiza litigiul în detaliu și de a decide dacă participă la procedura SAL. În orice caz, termenul nu ar trebui să depășească 30 de zile lucrătoare. Consumatorul ar trebui să fie informat cu privire la prelungirea termenului respectiv, dacă este cazul. În cazul în care un comerciant nu răspunde entității SAL în termenul prevăzut, entitatea SAL respectivă ar trebui să aibă dreptul de a considera lipsa unui răspuns din partea comerciantului drept un refuz de a participa și să închidă cauza. Entitatea SAL ar trebui să informeze consumatorul în consecință.

(26) Pentru a se reduce obligațiile de informare și raportare și costurile pentru entitățile SAL și autoritățile naționale competente, ar trebui să se simplifice cerințele de raportare și de informare și să se reducă volumul de informații furnizate de entitățile SAL autorităților competente. De exemplu, entitățile SAL ar trebui să își publice rapoartele de activitate cel puțin o dată la doi ani, și nu în fiecare an. Cu toate acestea, statelor membre ar trebui să li se permită să stabilească perioade de raportare mai scurte, de exemplu perioade de raportare de un an. Entitățile SAL ar trebui, de asemenea, să aibă posibilitatea de a comunica rapoartele de activitate respective autorităților competente relevante pentru a respecta alte obligații de raportare în temeiul Directivei 2013/11/UE, atât timp cât acestea includ toate informațiile necesare cu privire la astfel de obligații.

(27) Ar fi de preferat ca procedurile SAL să fie gratuite pentru consumatori. În cazul în care se aplică tarife, acestea nu ar trebui să depășească o valoare simbolică. În plus, pentru a spori accesibilitatea și atractivitatea procedurilor SAL pentru consumatori, statele membre ar trebui să încurajeze entitățile SAL să ramburseze consumatorilor valoarea simbolică plătită în cazul și în măsura în care o reclamație este justificată. Este important să se clarifice faptul că astfel de rambursări urmează să fie efectuate de statele membre, în deplină conformitate cu principiile subsidiarității și proporționalității, și nu de alții, de exemplu de către cealaltă parte la procedura SAL.

(28) Pentru a se reduce efectiv volumul de muncă al entităților SAL și pentru a li se acorda mai mult timp pentru a-și prezenta rapoartele autorităților competente, data prezentării raportului cvadrienal prevăzut în temeiul Directivei 2013/11/UE ar trebui să fie prelungită cu câteva luni.

(29) În multe state membre, consumatorii sunt încă insuficient informați cu privire la existența entităților SAL și la serviciile propuse de acestea. Pentru a crește gradul de conștientizare a consumatorilor cu privire la entitățile SAL și la comercianții care participă la procedurile SAL, comercianții ar trebui să furnizeze informații privind SAL într-un mod clar, vizibil, inteligibil și ușor accesibil. În cazul în care comerciantul are un site internet, el ar trebui să prezinte informațiile pe respectivul site. Comercianții ar trebui, de asemenea, să furnizeze astfel de informații în clauzele și condițiile lor generale.

(30) Obligația existentă a comerciantului de a specifica, în cazul în care un litigiu rezultat în urma unei reclamații a unui consumator nu a putut fi soluționat, dacă respectivul comerciant intenționează sau nu să recurgă la entitățile SAL relevante pentru a soluționa litigiul respectiv, ar trebui să fie eliminată, deoarece aceasta este acoperită de obligația comerciantului de a informa entitatea SAL dacă respectivul comerciant intenționează sau nu să participe la procedura SAL.

(31) O cooperare eficientă între diferitele organisme implicate în asigurarea respectării drepturilor consumatorilor este esențială pentru asigurarea consecvenței și coerenței generale a sistemului de asigurare a respectării drepturilor consumatorilor. Cooperarea dintre entitățile SAL și autoritățile naționale însărcinate cu asigurarea respectării actelor juridice ale Uniunii privind protecția consumatorilor ar trebui să includă schimbul reciproc de informații privind practicile din anumite sectoare de activitate, cu privire la care consumatorii au depus reclamații în mod repetat, cum ar fi practicile sau clauzele comerciale neloiale. Este important să se clarifice faptul că, întrucât entitățile SAL nu au competența de a decide dacă o practică descrisă în reclamațiile consumatorilor constituie o practică comercială neloială, un astfel de schimb de informații poate viza doar practicile și clauzele comerciale potențial neloiale.

(32) Pentru a se asigura că entitățile SAL funcționează în mod corespunzător și eficace, autoritățile competente ar trebui să efectueze verificările privind funcționarea și activitățile unor astfel de entități necesare pentru a monitoriza respectarea cerințelor Directivei 2013/11/UE, dacă și atunci când este cazul, de exemplu atunci când acestea primesc reclamații justificate în mod corespunzător provenite de la părțile la proceduri SAL care atrag atenția asupra unei nerespectări sistematice de către o entitate SAL a cerințelor Directivei 2013/11/UE.

(33) Pentru a se oferi o asistență eficace consumatorilor și comercianților în litigiile transfrontaliere, este necesar să se asigure că statele membre desemnează puncte de contact SAL responsabile de sarcini clar definite. Astfel de sarcini pot fi îndeplinite în mod corespunzător de Centrele Europene ale Consumatorilor (ECC), întrucât sunt specializate în asistarea consumatorilor care se confruntă cu probleme legate de cumpărăturile lor transfrontaliere, dar statele membre ar trebui să aibă și posibilitatea de a alege alte organisme care au expertiza relevantă. Respectivele puncte de contact SAL desemnate ar trebui să fie comunicate Comisiei și să facă parte din rețeaua care urmează să fie creată de Comisie.

(34) Pentru a se asigura că entitățile SAL, autoritățile competente și punctele de contact SAL sunt în măsură să își îndeplinească sarcinile în mod eficient, în special sarcinile stabilite prin prezenta directivă de modificare, acestea ar trebui să dispună de suficiente resurse umane, materiale și financiare. Statele membre ar trebui să aibă în continuare posibilitatea de a stabili formele adecvate de finanțare în acest scop.

(35) Din motive de eficiență și eficacitate, Regulamentul (UE) nr. 524/2013 a fost abrogat prin Regulamentul (UE) 2024/3228 al Parlamentului European și al Consiliului ([19]) și Platforma europeană de soluționare online a litigiilor instituită în temeiul Regulamentului (UE) nr. 524/2013 a fost desființată. În aceste condiții, sarcinile relevante ale punctelor de contact în temeiul Regulamentului (UE) nr. 524/2013 ar trebui să fie preluate de punctele de contact SAL. Aceste sarcini implică, printre altele și la cerere, furnizarea de informații părților implicate într-un litigiu și facilitarea comunicării între părțile respective și entitatea SAL competentă.

(36) Pentru a asigura echitatea procedurală, consumatorii implicați în litigii transfrontaliere ar trebui să se adreseze punctului de contact SAL din locul lor de reședință, descurajând astfel alegerea selectivă a punctelor de contact SAL întemeiată pe comoditatea acestora sau în speranța asigurării unui rezultat mai avantajos.

(37) Punctele de contact SAL ar trebui să ofere asistență, la cerere, consumatorilor care intenționează să inițieze un litigiu transfrontalier în fața unei entități SAL. Sarcinile lor ar trebui să se limiteze la oferirea de sprijin și orientări și nu ar trebui să implice depunerea de reclamații în numele consumatorilor sau reprezentarea acestora în litigiu. Asistența acordată ar trebui să faciliteze comunicarea dintre părți și entitatea SAL. O astfel de asistență include identificarea entității SAL competente, furnizarea de informații privind normele procedurale și oferirea de ajutor pentru pregătirea și transmiterea documentației relevante. O astfel de asistență ar putea implica, de asemenea, după caz, furnizarea rezultatelor traducerii automate a informațiilor, a documentelor sau a normelor procedurale. Punctele de contact SAL ar putea furniza și informații generale privind drepturile consumatorilor în temeiul dreptului Uniunii și al dreptului intern și pot informa părțile cu privire la alte modalități disponibile pentru obținerea de despăgubiri în cazul în care un litigiu nu poate fi soluționat prin intermediul unei proceduri SAL. Consumatorii și comercianții ar trebui să poată solicita asistență din partea punctului de contact SAL din statul lor membru în care își au reședința sau în care sunt stabiliți. Ținând seama de faptul că Directiva 2013/11/UE realizează o armonizare minimă, statele membre ar trebui să aibă posibilitatea de a permite punctelor de contact SAL să ofere asistență consumatorilor și comercianților atunci când se adresează entităților SAL și în ceea ce privește litigiile interne. O astfel de asistență extinsă ar putea include acordarea de asistență consumatorilor vulnerabili, cum ar fi consumatorii fără acces sau cu acces limitat la tehnologiile digitale.

(38) Deși procedurile SAL sunt concepute astfel încât să fie simple, consumatorii sunt asistați câteodată, în cursul procedurilor SAL, de o parte terță aleasă de ei, cum ar fi asociațiile de consumatori sau întreprinderile care oferă gestionarea cererilor de despăgubiri. O astfel de asistență ar putea include acordarea de sprijin consumatorilor pentru depunerea unei cereri și a altor documente, consilierea acestora cu privire la eventualele cereri de despăgubiri, urmărirea întregului proces și oferirea posibilității părților de a ajunge la o soluționare pe cale amiabilă. Statele membre ar trebui să se asigure că furnizorii unei astfel de asistențe dau dovadă de o transparență deplină, în special în ceea ce privește normele procedurale și costurile implicate, precum și eventualele comisioane percepute pentru asistență. O astfel de asistență pentru consumatori ar trebui să fie acordată cu bună-credință.

(39) Directiva 2013/11/UE continuă să se aplice litigiilor doar dintre consumatori și comercianți. Litigiile dintre comercianți nu intră în domeniul de aplicare al directivei menționate. Cu toate acestea, statele membre pot, în conformitate cu dreptul Uniunii, să faciliteze accesul la procedurile SAL pentru persoanele care desfășoară o activitate independentă sau pentru microîntreprinderi, astfel încât acestea să aibă posibilitatea de a beneficia de sisteme SAL independente, imparțiale, transparente, eficace, rapide și echitabile.

(40) Pentru a se asigura că consumatorii pot găsi cu ușurință o entitate SAL adecvată, în special într-un context transfrontalier, Comisia ar trebui să creeze, să promoveze și să întrețină un instrument digital interactiv ușor de utilizat, care să ofere informații privind despăgubirile de care pot beneficia consumatorii, inclusiv informații privind utilizarea SAL într-un context transfrontalier, precum și linkuri către informații privind drepturile consumatorilor. Scopul instrumentului respectiv ar trebui să fie acela de a ajuta consumatorii să identifice soluțiile reparatorii adecvate pentru cazul lor specific și să ia măsurile adecvate. Acesta ar trebui să conțină linkuri directe către formularul de reclamație al entităților SAL, dacă este disponibil, și o funcție de traducere automată pentru entitățile SAL și punctele de contact SAL. În plus, instrumentul respectiv ar trebui să găzduiască lista punctelor de contact SAL notificate Comisiei. În condițiile în care Comisia are deja obligația de a publica periodic lista entităților SAL pe site-ul său internet, funcțiile suplimentare ale instrumentului, cum ar fi linkurile directe către formularele de reclamație și funcția de traducere automată, ar trebui să fie disponibile cât mai curând posibil și nu mai târziu de 20 aprilie 2026.

(41) Prin urmare, Directiva 2013/11/UE ar trebui să fie modificată în consecință.

([19]) Regulamentul (UE) 2024/3228 al Parlamentului European și al Consiliului din 19 decembrie 2024 de abrogare a Regulamentului (UE) nr. 524/2013 și de modificare a Regulamentelor (UE) 2017/2394 și (UE) 2018/1724 în ceea ce privește desființarea Platformei europene de soluționare online a litigiilor (JO L, 2024/3228, 30.12.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj).

(42) Ca urmare a abrogării Regulamentului (UE) nr. 524/2013, este necesar să se modifice Directivele (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 ([20]) și (UE) 2020/1828 ([21]) ale Parlamentului European și ale Consiliului,

ADOPTĂ PREZENTA DIRECTIVĂ:

Articolul 1

Modificarea Directivei 2013/11/UE

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

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

„(1) Prezenta directivă se aplică procedurilor de soluționare extrajudiciară a litigiilor interne, a litigiilor transfrontaliere și a litigiilor cu comercianți din țări terțe dintre un consumator cu reședința în Uniune și un comerciant, prin intervenția unei entități SAL care propune sau impune o soluție sau reunește părțile cu scopul de a facilita o soluție amiabilă, în cazul în care între consumator și comerciant a fost încheiat un contract de vânzare sau un contract de servicii, inclusiv un contract de furnizare de conținut digital sau de servicii digitale, în temeiul căruia consumatorul plătește sau se angajează să plătească un preț, și survine un litigiu referitor la obligațiile contractuale, inclusiv la obligațiile care decurg din faza precontractuală.

Prezenta directivă se aplică și în cazurile în care comerciantul furnizează sau se angajează să furnizeze consumatorului conținut digital care nu este livrat pe un suport material sau un serviciu digital, iar consumatorul furnizează sau se angajează să furnizeze comerciantului date cu caracter personal.

Prezenta directivă nu se aplică cazurilor care intră sub incidența excepțiilor prevăzute la articolul 3 alineatul (1a) din Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului (*).

(*) Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului (JO L 304, 22.11.2011, p. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).”

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

„(c) «contract de vânzare» înseamnă orice contract în temeiul căruia comerciantul transferă sau se angajează să transfere proprietatea asupra unor bunuri către consumator, inclusiv orice contract care are drept obiect atât bunuri, cât și servicii;

(ca) «bunuri» înseamnă bunuri în sensul definiției de la articolul 2 punctul 5 din Directiva (UE) 2019/771 a Parlamentului European și a Consiliului (*);

(cb) «conținut digital» înseamnă conținut digital în sensul definiției de la articolul 2 punctul 1 din Directiva (UE) 2019/770 a Parlamentului European și a Consiliului (**);

(d) «contract de servicii» înseamnă orice contract, altul decât un contract de vânzare, în temeiul căruia comerciantul furnizează sau se angajează să furnizeze un serviciu consumatorului, inclusiv un serviciu digital;

(da) «serviciu digital» înseamnă un serviciu digital în sensul definiției de la articolul 2 punctul 2 din Directiva (UE) 2019/770;

(e) «litigiu intern» înseamnă un litigiu între un consumator și un comerciant în legătură cu obligațiile contractuale, astfel cum sunt menționate la articolul 2 alineatul (1), în cazul în care consumatorul, în momentul în care comandă bunuri sau servicii, își are reședința în același stat membru în care este stabilit comerciantul;

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

([21]) Directiva (UE) 2020/1828 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2020 privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor și de abrogare a Directivei 2009/22/CE (JO L 409, 4.12.2020, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj).

(f) «litigiu transfrontalier» înseamnă un litigiu între un consumator și un comerciant în legătură cu obligațiile contractuale, astfel cum sunt menționate la articolul 2 alineatul (1), în cazul în care consumatorul, în momentul în care comandă bunuri sau servicii, își are reședința într-un alt stat membru decât cel în care este stabilit comerciantul;

(fa) «litigiu cu un comerciant dintr-o țară terță» înseamnă un litigiu între un consumator și un comerciant în legătură cu obligațiile contractuale, astfel cum sunt menționate la articolul 2 alineatul (1), în cazul în care consumatorul, în momentul în care comandă bunuri sau servicii, își are reședința într-un stat membru, iar comerciantul este stabilit în afara Uniunii și își direcționează activitățile către statul membru respectiv, în înțelesul articolului 6 alineatul (1) litera (b) din Regulamentul (CE) nr. 593/2008 sau al articolului 17 alineatul (1) litera (c) din Regulamentul (UE) nr. 1215/2012 al Parlamentului European și al Consiliului (***);

(*) Directiva (UE) 2019/771 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, de modificare a Regulamentului (UE) 2017/2394 și a Directivei 2009/22/CE și de abrogare a Directivei 1999/44/CE (JO L 136, 22.5.2019, p. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

(**) Directiva (UE) 2019/770 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale (JO L 136, 22.5.2019, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

(***) Regulamentul (UE) nr. 1215/2012 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2012 privind competența judiciară, recunoașterea și executarea hotărârilor în materie civilă și comercială (JO L 351, 20.12.2012, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).”

3. La capitolul I, se introduce următorul articol:

„*Articolul 4a*

Statele membre stabilesc măsuri de promovare a participării comercianților și a consumatorilor la procedurile SAL.”

4. Articolul 5 se modifică după cum urmează:

(a) se introduce următorul alineat:

„(1a) Statele membre facilitează, de asemenea, accesul consumatorilor care își au reședința pe teritoriul lor la procedurile SAL pentru soluționarea litigiilor cu comercianți din țări terțe care intră sub incidența prezentei directive și se asigură că respectivele litigii pot fi introduse în fața unei entități SAL care îndeplinește cerințele prevăzute de prezenta directivă, în urma unei cereri comune din partea consumatorului și a comerciantului din țara terță.

Statele membre pot condiționa accesul la procedurile SAL pentru soluționarea litigiilor cu comercianți din țări terțe de consimțământul părților cu privire la soluționarea litigiului respectiv pe baza dreptului aplicabil în statul membru în care este stabilită entitatea SAL și în care consumatorul în cauză își are reședința și de angajamentul comerciantului de a respecta normele procedurale SAL, inclusiv de a plăti comisioanele recurente, după caz. Statele membre pot stabili condiții suplimentare, asigurându-se că tratarea unor astfel de litigii nu afectează grav funcționarea eficace a entităților SAL.

Acordul comerciantului și al consumatorului cu privire la dreptul aplicabil în temeiul celui de al doilea paragraf nu are drept rezultat lipsirea consumatorului de protecția care îi este acordată prin normele de la care, în temeiul dreptului statului membru în care își are reședința obișnuită, nu se poate deroga printr-un acord.”;

(b) alineatul (2) se înlocuiește cu următorul text:

„(2) Statele membre se asigură că entitățile SAL:

(a) întreține un site internet actualizat care permite părților să aibă cu ușurință acces la informațiile referitoare la procedura SAL și care permite consumatorilor să depună online reclamații și documentele justificative necesare într-un mod care asigură trasabilitatea;

(b) permit consumatorilor să aleagă dacă să depună reclamații și alte documente justificative și să aibă acces la SAL în format digital sau nedigital;

(c) atunci când oferă proceduri SAL digitale, acestea le oferă prin intermediul unor instrumente ușor de accesat și incluzive;

(d) atunci când se utilizează mijloace automatizate în procesul decizional SAL:

(i) informează în prealabil părțile într-un mod clar, inteligibil și ușor accesibil cu privire la utilizarea acestora; și

(ii) se asigură că părțile au dreptul de a solicita ca rezultatul procedurii SAL să fie reexaminat de o persoană fizică din cadrul entității SAL care îndeplinește cerințele de la articolul 6 alineatul (1);

(e) informează părțile cu privire la dreptul lor de a solicita ca rezultatul procedurii SAL să fie reexaminat de o persoană fizică, astfel cum se menționează la litera (d) punctul (ii);

(f) pot grupa cauzele cu condiția ca:

(i) consumatorul în cauză să fie informat cu privire la grupare; și

(ii) persoanele fizice responsabile de gruparea cauzelor să dispună de cunoștințe suficiente pentru a trata cauza în conformitate cu articolul 6 alineatul (1) litera (a);

(g) acceptă litigiile interne, transfrontaliere și, după caz, pe cele cu comercianți din țări terțe;

(h) iau măsurile necesare pentru a se asigura că prelucrarea datelor cu caracter personal este în conformitate cu normele privind protecția datelor cu caracter personal stabilite în Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului (*).

Statele membre pot stabili condiții suplimentare pentru gruparea cauzelor menționată la litera (f) de la primul paragraf.

(*) Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) (JO L 119, 4.5.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).";

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

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

(d) se adaugă următoarele alineate:

„(8) Statele membre se asigură că, atunci când o entitate SAL competentă decide să examineze o reclamație din partea unui consumator în conformitate cu normele sale procedurale, comerciantul în cauză este contactat de respectiva entitate SAL și este invitat să participe la procedura SAL, indiferent dacă participarea comerciantului respectiv este obligatorie sau nu.

(9) Statele membre se asigură că comercianții stabiliți pe teritoriul lor care sunt contactați de o entitate SAL competentă informează entitatea SAL respectivă dacă acceptă sau nu să participe la procedura SAL propusă. Comerciantul răspunde entității SAL într-un termen rezonabil, care nu depășește 20 de zile lucrătoare. În cazul unor litigii complexe sau în circumstanțe excepționale, entitatea SAL relevantă poate prelungi termenul respectiv, care nu depășește în niciun caz 30 de zile lucrătoare. Entitatea SAL informează consumatorul cu privire la prelungirea termenului, după caz.

În cazul în care comerciantul nu răspunde în termenul prevăzut la primul paragraf, entitatea SAL poate presupune că comerciantul a refuzat să participe la procedura SAL și poate închide cauza. Entitatea SAL informează consumatorul în consecință. Consecințele lipsei unui răspuns sunt prevăzute în legislația națională.

Obligația de a răspunde menționată la primul paragraf nu se aplică:

(a) în cazul în care participarea comerciantului la procedura SAL este obligatorie;

(b) în cazul în care rezultatele procedurii SAL pot fi obținute fără consimțământul comerciantului de a participa la procedura SAL; sau

(c) în cazul în care comerciantul s-a angajat deja prin contract să recurgă la entități SAL pentru a soluționa litigiile cu consumatorii."

5. Articolul 6 se modifică după cum urmează:

(a) la alineatul (1), litera (a) se înlocuiește cu următorul text:

„(a) posedă cunoștințele și competențele necesare în domeniul soluționării alternative sau judiciare a litigiilor în materie de consum, precum și de o înțelegere de ansamblu a legislației și, atunci când tratează litigii transfrontaliere, de o înțelegere de ansamblu a dreptului internațional privat;";

(b) la alineatul (3), se introduce următoarea literă:

„(aa) în cazul în care un litigiu este tratat de o entitate SAL, iar persoanele fizice responsabile de soluționarea litigiilor sunt angajate sau remunerate exclusiv de comerciantul individual, entitatea SAL are acces numai la datele strict legate de cauză și furnizate în mod specific de comerciant sau de consumator;";

(c) alineatul (6) se înlocuiește cu următorul text:

„(6) În sensul alineatului (1) litera (a) de la prezentul articol, statele membre se asigură că entitățile SAL oferă formarea necesară pentru persoanele fizice responsabile de SAL. Autoritățile competente monitorizează programele de formare stabilite de entitățile SAL pe baza informațiilor care le sunt comunicate în conformitate cu articolul 19 alineatul (3) litera (g)."

6. Articolul 7 se modifică după cum urmează:

(a) la alineatul (1), se adaugă următoarea literă:

„(p) dacă este cazul, informațiile de contact ale autorităților naționale care aplică actele juridice ale Uniunii și actele juridice naționale privind practicile și clauzele comerciale neloiale.";

(b) alineatul (2) se modifică după cum urmează:

(i) partea introductivă se înlocuiește cu următorul text:

„(2) Statele membre se asigură că, cel puțin o dată la doi ani, entitățile SAL publică rapoartele de activitate pe site-urile lor internet. În plus, statele membre impun entităților SAL obligația de a furniza, la cerere, rapoartele de activitate respective pe un suport durabil și prin orice alte mijloace pe care entitățile SAL le consideră adecvate. Respectivele rapoarte includ următoarele informații privind atât litigiile interne, cât și litigiile transfrontaliere:";

(ii) litera (h) se elimină.

7. Articolul 13 se modifică după cum urmează:

(a) alineatul (2) se înlocuiește cu următorul text:

„(2) Informațiile menționate la alineatul (1) sunt furnizate:

(a) pe site-ul internet al comercianților, în cazul în care acesta există, într-un mod clar, vizibil, inteligibil și ușor accesibil;

(b) în clauzele și condițiile generale ale contractelor de vânzare sau de servicii dintre comerciant și consumator.";

(b) alineatul (3) se înlocuiește cu următorul text:

„(3) Statele membre se asigură că, în cazul în care un litigiu între un consumator și un comerciant stabilit pe teritoriul lor nu a putut fi soluționat în urma unei reclamații prezentate direct de consumator comerciantului, comerciantul are obligația de a oferi consumatorului informațiile menționate la alineatul (1).”

8. Articolul 14 se înlocuiește cu următorul text:

„*Articolul 14*

Asistența în litigiile transfrontaliere

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

(2) Fiecare stat membru desemnează un punct de contact SAL responsabil cu îndeplinirea sarcinii menționate la alineatul (1). Statele membre atribuie responsabilitatea pentru funcționarea punctelor de contact SAL centrului lor din cadrul Rețelei Centrelor Europene ale Consumatorilor sau, dacă nu este posibil, unor asociații de consumatori sau oricărui alt organism care se ocupă cu protecția consumatorilor.

(3) Atunci când solicită asistență în litigiile transfrontaliere, consumatorii utilizează punctul de contact SAL din locul în care își au reședința, iar comercianții utilizează punctul de contact SAL aferent sediului lor.

(4) Statele membre se asigură că, la cerere, punctele de contact SAL facilitează comunicarea dintre părți și entitatea SAL competentă. O astfel de facilitare include cel puțin următoarele sarcini:

(a) acordarea de asistență la depunerea reclamației și, după caz, a documentației relevante;

(b) sprijinirea părților, atunci când este necesar, prin furnizarea rezultatelor traducerii automate a informațiilor, a documentației sau a normelor procedurale;

(c) furnizarea de informații generale părților cu privire la drepturile consumatorilor la nivelul Uniunii și la nivel național;

(d) oferirea de explicații părților cu privire la normele procedurale aplicate de către entitățile SAL specifice;

(e) informarea consumatorului cu privire la alte despăgubiri în cazul în care un litigiu nu poate fi soluționat prin procedura SAL.

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

(6) Statele membre impun ca, în desfășurarea activităților lor, toți actorii care acordă consumatorilor asistență în litigii transfrontaliere sau interne să furnizeze consumatorilor informații relevante în deplină transparență, inclusiv informații privind normele procedurale și eventualele comisioane aplicabile, și să acționeze cu bună-credință în acest sens.”

9. Articolul 17 se modifică după cum urmează:

(a) alineatul (2) se înlocuiește cu următorul text:

„(2) Cooperarea menționată la alineatul (1) include, în special, schimburi reciproce de informații privind practicile din anumite sectoare de activitate cu privire la care consumatorii au depus reclamații în mod repetat, inclusiv privind practicile sau clauzele comerciale neloiale. Aceasta cuprinde, de asemenea, furnizarea evaluării tehnice și a informațiilor de către autoritățile naționale către entitățile SAL, în cazul în care evaluarea sau informațiile respective sunt necesare pentru soluționarea litigiilor individuale și sunt deja disponibile.”;

(b) alineatul (3) se înlocuiește cu următorul text:

„(3) Statele membre se asigură că cooperarea și schimburile reciproce de informații menționate la alineatele (1) și (2) de la prezentul articol sunt în conformitate cu normele privind protecția datelor cu caracter personal prevăzute în Regulamentul (UE) 2016/679."

10. Articolul 20 se modifică după cum urmează:

(a) la alineatul (1), se adaugă următorul paragraf:

„În plus, autoritățile competente efectuează verificări necesare privind funcționarea și activitățile entităților SAL pentru a monitoriza respectarea cerințelor prezentei directive.";

(b) la alineatul (6), prima teză se înlocuiește cu următorul text:

„(6) Până la 9 iulie 2018 și, ulterior, până la 1 noiembrie din patru în patru ani, fiecare autoritate competentă publică și transmite Comisiei un raport privind evoluția și funcționarea entităților SAL.";

(c) se adaugă următoarele alineate:

„(8) Până la 20 aprilie 2026, Comisia creează un instrument digital interactiv ușor de utilizat care să ofere informații privind despăgubirile de care pot beneficia consumatorii, inclusiv informații privind utilizarea SAL în context transfrontalier, precum și linkuri către informații privind drepturile consumatorilor. Instrumentul respectiv găzduiește, de asemenea, lista entităților SAL menționate la alineatul (4) de la prezentul articol și lista punctelor de contact SAL notificate în temeiul articolului 24 alineatul (4), și include linkuri către site-urile lor internet. Instrumentul include, de asemenea, o funcție de traducere automată care este disponibilă gratuit pentru entitățile SAL și punctele de contact SAL. Comisia promovează instrumentul și asigură întreținerea tehnică a acestuia.

Statele membre sunt încurajate să includă un link vizibil către instrumentul menționat la primul paragraf pe orice site internet național care servește unui scop similar.

Autoritățile competente informează punctele de contact SAL și entitățile SAL cu privire la funcția de traducere automată menționată la primul paragraf.

(9) Comisia creează o rețea a punctelor de contact SAL."

11. La articolul 24, se adaugă următorul alineat:

„(4) Până la 20 martie 2028, statele membre comunică Comisiei denumirile și datele de contact ale punctelor de contact SAL desemnate în conformitate cu articolul 14 alineatul (2)."

Articolul 2

Modificarea Directivei (UE) 2015/2302

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

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

(*) Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum) (JO L 165, 18.6.2013, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj)."

Articolul 3

Modificarea Directivei (UE) 2019/2161

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

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

Articolul 4

Modificarea Directivei (UE) 2020/1828

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

Articolul 5

Transpunere

(1) Până la 20 martie 2028, statele membre adoptă și publică dispozițiile necesare pentru a se conforma articolelor 1-4 din prezenta directivă. Statele membre informează de îndată Comisia cu privire la aceasta.

Statele membre aplică măsurile respective de la 20 septembrie 2028.

(2) Atunci când statele membre adoptă dispozițiile menționate la alineatul (1), acestea conțin o trimitere la prezenta directivă sau sunt însoțite de o asemenea trimitere la data publicării lor oficiale. Statele membre stabilesc modalitatea de efectuare a unei astfel de trimiteri.

(3) Comisiei îi sunt comunicate de către statele membre textele principalelor dispoziții de drept intern pe care le adoptă în domeniul reglementat de prezenta directivă.

Articolul 6

Intrare în vigoare

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

Articolul 7

Destinatari

Prezenta directivă se adresează statelor membre.

Adoptată la Strasbourg, 16 decembrie 2025.

Pentru Parlamentul European	*Pentru Consiliu*
Președinta	*Președintele*
R. METSOLA	M. BJERRE