COMISIA EUROPEANĂ

Bruxelles, XXX
SANCO/12358/2011
(POOL/G3/2011/12358/12358-EN.doc)
[…](2011) XXX proiect

COMUNICARE A COMISIEI CĂTRE PARLAMENTUL EUROPEAN, CONSILIU ȘI COMITETUL ECONOMIC ȘI SOCIAL EUROPEAN

Soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum pe piața unică

1. NEVOIA DE ACCES LA SISTEME DE RECURS EFICIENTE

„Strategia Europa 2020” prevede că o piață unică mai puternică, mai eficientă și mai extinsă este vitală pentru creșterea economică și crearea de locuri de muncă. Pentru a răspunde acestei provocări, piața unică trebuie să se adapteze unei noi realități care se caracterizează, în special, prin gradul din ce în ce mai mare de utilizare a internetului în scopul efectuării de achiziții cu amănuntul și prin apariția unor noi tipuri de servicii. Încrederea consumatorilor în piața unică este afectată de lipsa convingerii că problemele cu care se confruntă la achiziționarea de bunuri și servicii pot fi soluționate în mod eficient. Prezenta comunicare explică modul în care propunerile Comisiei referitoare la soluționarea alternativă a litigiilor (denumită în continuare „SAL”) și soluționarea online a litigiilor (denumită în continuare „SOL”) contribuie la promovarea accesului la modalități de soluționare rapidă, ieftină și eficace a litigiilor prin intermediul procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor, drept modalități de conferire a mai multor prerogative consumatorilor și de plasare a acestora în centrul pieței unice. Propunerile fac parte din cele douăsprezece acțiuni cheie ale Actului privind piața unică[1].

Astfel cum se precizează în Raportul Monti privind „O nouă strategie pentru piața unică”[2] și cum se reflectă în Actul privind piața unică, aceasta întruchipează un ideal, este un spațiu transfrontalier în care cetățenii și întreprinderile pot beneficia de libera circulație și își pot exercita în mod liber drepturile care le revin. Bineînțeles, printre aceste drepturi se numără posibilitatea de a se angaja în tranzacții transfrontaliere. Cu toate acestea, pentru consumatori și pentru întreprinderi, piața unică încă mai prezintă multe provocări.

În UE s-a atins un grad ridicat de protecție a consumatorilor, însă este încă dificil pentru consumatori să-și pună în aplicare drepturile. Studii recente arată că numărul litigiilor prezentate pentru SAL, inclusiv SOL, a crescut în UE de la 410 000 în 2006 la 530 000 în 2008[3]. Cu toate acestea, numai 5% dintre consumatorii europeni și-au prezentat cazul unei entități de SAL în 2010[4] și doar 9% dintre întreprinderi raportează că au utilizat vreodată SAL[5]. Numărul litigiilor legate de tranzacțiile transfrontaliere este în creștere[6]. Cu toate acestea, majoritatea reclamațiilor consumatorilor rămân, în prezent, nerezolvate. Recurgerea la modalități simple, eficiente și ieftine de soluționare a disputelor prin proceduri de SAL nu este utilizată pe deplin, în prezent.

Dovezile existente arată că consumatorii nu reușesc să profite pe deplin de oportunitățile oferite de piața unică în ceea ce privește o gamă mai largă de produse sau concurența mai eficace în materie de preț și calitate. Atunci când efectuează achiziții transfrontaliere,

---

1 Comunicarea Comisiei către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social și Comitetul Regiunilor: Actul privind piața unică - Douăsprezece pârghii pentru stimularea creșterii și întărirea încrederii, „Împreună pentru o nouă creștere”, COM (2011) 206 final, p. 9.

2 Raportul lui Mario Monti adresat președintelui Comisiei Europene: „O nouă strategie pentru piața unică” din 9 iunie 2010.

3 Studiul SAL, p. 8; http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf

4 Eurobarometru (EB) 342, p. 184.

5 EB 300, p. 76.

6 Numărul reclamațiilor transfrontaliere primite de Centrele europene pentru consumatori („*European Consumer Centres*” - ECC) s-au ridicat la 35 000 în 2009, înregistrând o creștere de 55% în comparație cu 2005. Ponderea reclamațiilor referitoare la tranzacțiile de comerț electronic se ridica la peste 55% în 2009 și 2010, iar această pondere s-a dublat față de cea din 2006. În 2009, 38 de membri ai FIN-NET au raportat că s-au ocupat de 1 542 litigii în timp ce, în 2010, 32 de membri au raportat 1 800 litigii.

consumatorii sunt îngrijorați că le va fi greu să găsească soluții în cazul în care se confruntă cu vreo problemă[7] și, prin urmare, consumatorii sunt, în prezent, reticenți în privința achizițiilor transfrontaliere.

Datele empirice arată că, înainte de sesizarea instanțelor judecătorești, un consumator estimează cât timp, bani și efort vor fi necesare pentru a obține despăgubiri și apoi raportează aceste criterii la contravaloarea despăgubirii[8]. Confruntați cu complexitatea reglementărilor care guvernează litigiile, în special litigiile referitoare la tranzacțiile transfrontaliere, consumatorii nu sunt convinși, adeseori, că prezentarea în instanță le-ar oferi o soluție viabilă și, prin urmare, în majoritatea cazurilor, aceștia vor elimina această opțiune în cazul în care contactul inițial cu un comerciant s-a dovedit a fi un eșec.

În mod similar, agenții economici, în special întreprinderile mici, sunt îngrijorați cu privire la riscul de a fi nevoiți să apeleze la sisteme juridice și judiciare cu care nu sunt familiarizați[9]. Prin urmare, comercianții se abțin, adeseori, să se aventureze pe piețe noi care le-ar da acces la noi clienți și le-ar oferi șansa de a se extinde. Această lipsă de încredere are un impact asupra competitivității întreprinderilor.

Dezvoltarea comerțului electronic a crescut ponderea șanselor ratate: internetul oferă oricărei întreprinderi o fereastră deschisă către lume, iar consumatorii pot face cumpărături prin internet la fel de ușor cum achiziționează produse de la magazinele din vecinătate. Cu toate acestea, comerțul electronic și, în special, comerțul electronic transfrontalier au demarat deosebit de lent în Europa.

Printre inițiativele care urmează să fie luate de Comisie pentru a remedia această situație, o modalitate de îmbunătățire a căilor de recurs pe piața internă este îmbunătățirea disponibilității și a gradului de recurs la entitățile responsabile cu soluționarea extrajudiciară a litigiilor. SAL este o alternativă rapidă și cu costuri reduse pentru consumatori și întreprinderi în vederea soluționării litigiilor. Marea majoritate a procedurilor de SAL sunt gratuite pentru consumatori sau implică costuri moderate (sub 50 €). În cazul majorității litigiilor prezentate entităților de SAL, se pronunță o decizie în termen de 90 de zile[10].

Majoritatea consumatorilor care au utilizat SAL o descriu drept un proces simplu și transparent, în care se acordă sprijin și consiliere[11]. Prin urmare, consumatorii sunt mai dispuși să soluționeze litigiile prin SAL decât în instanță. Întreprinderile preferă, de asemenea,

---

7 EB 252, p. 55: 71% dintre consumatori consideră că soluționarea problemelor este mai dificilă atunci când efectuează achiziții în străinătate.

8 EB 342: 39% dintre consumatorii europeni nu au sesizat instanțele judecătorești după ce s-au confruntat cu o problemă deoarece sumele în cauză au fost prea mici sau procedura ar fi fost prea costisitoare în raport cu suma în cauză.

9 EB Flash 224 „Atitudinea întreprinderilor față de vânzările transfrontaliere și protecția consumatorilor”, Organizația Gallup, 2008 http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_224_en.pdf: 59% dintre întreprinderi au afirmat că un obstacol important/foarte important în calea efectuării de vânzări transfrontaliere îl constituie eventualele costuri mai mari implicate de soluționarea reclamațiilor și a litigiilor transfrontaliere în comparație cu soluționarea litigiilor interne.

10 A se vedea: studiul privind SAL , p. 8.

11 A se vedea: studiul privind „căi de recurs pentru consumatorii din UE: experiențele consumatorilor, percepții și opțiuni ”, TNS qual, 2009, p. 48.

să soluționeze litigiile prin SAL, iar întreprinderile care au utilizat deja SAL se declară dispuse să o utilizeze din nou în viitor[12].

Cu toate acestea, diversitatea și disponibilitatea inegală geografică și sectorială a entităților de SAL îi împiedică pe consumatori și întreprinderi să le exploateze pe deplin potențialul. În unele state membre nu au fost înființate încă entități de SAL. În alte state membre, entitățile de SAL existente acoperă doar o parte a teritoriului sau sunt competente numai pentru anumite sectoare de pe piața de comerț cu amănuntul. Aceasta a creat o situație complexă, cu un impact negativ asupra eficienței acestor entități, descurajând consumatorii și întreprinderile să le utilizeze. În plus, consumatorii și întreprinderile de multe ori nu cunosc posibilitatea de soluționare alternativă a litigiilor lor printr-o entitate de SAL existentă sau nu știu dacă litigiul lor ar intra sub incidența domeniului de aplicare al unei anumite entități de SAL.

Comisia este implicată activ de peste 10 ani în promovarea SAL. Cele două recomandări adoptate de Comisie în 1998[13] și 2001[14] au avut un efect pozitiv, în special prin stabilirea unor criterii de calitate esențiale pe care entitățile de SAL trebuie să le respecte. Cu toate acestea, după cum s-a demonstrat anterior, acestea nu sunt suficiente pentru a asigura încrederea consumatorilor în piața unică.

În vederea dezvoltării depline a potențialului pieței unice ca motor de creștere al economiei europene, este nevoie de acțiuni legislative care să garanteze că fiecare consumator din UE poate transmite un litigiu spre soluționare unei entități de SAL, indiferent de sectorul în care a apărut și indiferent dacă se referă la o tranzacție internă sau transfrontalieră.

În cadrul strategiei pentru abordarea problemei legate de dezvoltarea lentă a comerțului electronic în Europa, „Agenda digitală pentru Europa” a solicitat măsuri la nivelul UE pentru a îmbunătăți sistemele de SAL și a anunțat intenția Comisiei de a „*propune un instrument de recurs online la nivelul UE pentru comerțul electronic*” pentru a consolida încrederea necesară în achizițiile prin internet.

Pentru a atinge aceste obiective fără a impune sarcini inutile și excesive asupra statelor membre, Comisia propune măsuri legislative care se bazează pe entitățile deja existente în statele membre.

Această abordare este necesară nu numai pentru că entitățile responsabile cu soluționarea litigiilor sunt mai eficiente atunci când se bazează pe realitățile locale, dar și cu scopul de a lăsa statelor membre marja necesară de libertate pentru a decide care este cel mai potrivit mod de a-și îndeplini obligațiile. În special, în cazul în care nu există entități de SAL, statele membre nu sunt obligate să se asigure că o entitate specifică de SAL este creată în fiecare sector de comerț cu amănuntul. Acestea pot decide, în schimb, să creeze o entitate intersectorială unică sau reziduală, menită să „compenseze lacunele” existente în privința gradului de acoperire al SAL pe teritoriul lor.

---

12 EB 300, p.79: 54% au preferat SAL, iar 82% dintre întreprinderile care au utilizat deja SAL se declară dispuse să o utilizeze din nou, în viitor. Această dovadă este, de asemenea, susținută de gradul de satisfacție a întreprinderilor; dintre cei care utilizează SAL, 76% au considerat că este o modalitate satisfăcătoare pentru a soluționa litigiile, Grupul de consultare a întreprinderilor europene, http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_en.htm).

13 Recomandarea 98/257/CE a Comisiei privind principiile aplicabile organelor responsabile cu soluționarea extrajudiciară a litigiilor referitoare la consum, JO L 115, 17.4.1998, p. 31.

14 Recomandarea 2001/310/CE a Comisiei privind principiile aplicabile organelor responsabile cu soluționarea extrajudiciară a litigiilor referitoare la consum, JO 109, 19.4.2001, p.56.

Prezenta comunicare privind „soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum pe piața unică” este, prin urmare, însoțită de două propuneri legislative privind SAL și SOL. Aceste propuneri au drept scop să simplifice situația consumatorilor prin asigurarea căilor de recurs pe piața unică pentru cazurile când aceștia efectuează achiziții prin internet (online) sau direct din magazin (offline) și, prin urmare, acestea contribuie în mod eficace la creșterea și stabilitatea economică prin sporirea cererii din partea consumatorilor.

Programul de lucru al Comisiei pentru anul 2011 identifică SAL pentru consumatori drept una dintre propunerile strategice ale Comisiei pentru 2011[15]. „Actul privind piața unică”[16] a identificat legislația privind soluționarea alternativă a litigiilor și soluționarea online a litigiilor drept una dintre acțiunile cheie pentru relansarea creșterii economice și consolidarea încrederii consumatorilor în piața unică.

Sprijinul politic pentru această abordare a fost exprimat la cel mai înalt nivel. Parlamentul European[17] și Consiliul[18] au avizat viitoarea acțiune legislativă la nivelul UE în domeniul SAL și SOL. În plus, Consiliului European de primăvară și cel din luna octombrie din 2011 au solicitat adoptarea propunerilor până la sfârșitul anului 2012, în cadrul procesului de coordonare a eforturilor de a oferi un nou impuls pieței unice[19].

Legislația propusă vizează litigiile contractuale dintre consumatori și comercianți care rezultă din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii. Sunt incluse reclamațiile depuse de consumatori împotriva comercianților, dar și reclamațiile depuse de comercianți împotriva consumatorilor. Cu toate acestea, propunerile nu vizează litigiile între întreprinderi (litigiile „*business-to-business*”). Relația dintre consumatori și întreprinderi este diferită față de relația dintre întreprinderi: asimetriile existente în relația dintre comercianți și consumatori au dat naștere unor norme speciale privind protecția consumatorului, inclusiv cele privind informarea consumatorilor, care reglementează aceste tranzacții. În cursul consultărilor publice efectuate de către Comisie, toate părțile interesate (întreprinderi, consumatori, autorități naționale) și-au exprimat opinia conform căreia aceste specificități ar trebui să fie, de asemenea, reflectate în legislația UE privind SAL, care ar trebui să prevadă măsuri specifice privind SAL pentru consumatori.

Este important, de asemenea, să se încurajeze dezvoltarea unor rețele europene de entități de SAL în scopul de a facilita soluționarea litigiilor transfrontaliere. Entitățile naționale de SAL ar trebui să facă parte din rețelele europene existente pentru fiecare sector, astfel încât să le permită să funcționeze eficient și să ofere o acoperire corespunzătoare pentru soluționarea alternativă a litigiilor transfrontaliere apărute în sectoarele respective (de exemplu, „*FIN-NET – rețeaua pentru soluționarea pe cale extrajudiciară a litigiilor financiare transfrontaliere*”[20] este formată din entități de SAL care se ocupă de soluționarea litigiilor transfrontaliere între consumatori și furnizorii de servicii financiare).

---

15 Programul de lucru al Comisiei pentru anul 2011, COM (2010) 623.

16 „Actul privind piața unică” COM (2011) 206, p. 9.

17 Rezoluția PE din 6 aprilie 2011 privind guvernanța și parteneriatul în cadrul pieței unice [2010/2289 (INI)].

18 Concluziile Consiliului Competitivitate din 30 mai 2011 cu privire la prioritățile pentru relansarea pieței unice (Doc.10993/11).

19 Concluziile Consiliului European din perioada 24-25 martie 2011 (Doc. EUCO 10/11) și din 23 octombrie 2011 (Doc. EUCO 52/11).

20 http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/finnet/index_en.htm

În plus, în ultimii ani au apărut o serie de inițiative care au ca scop dezvoltarea entităților transnaționale de SAL în cadrul UE, care permit comercianților din diferite state membre să adere la aceeași entitate de SAL care este localizată într-un singur stat membru[21]. Dezvoltarea inițiativelor respective ar trebui să fie încurajată în continuare.

Legislația propusă reprezintă o etapă esențială în construirea unor sisteme eficace și eficiente de soluționare extrajudiciară a litigiilor. Ca atare, această inițiativă ar trebui să deschidă calea pentru măsuri ulterioare, care vor completa acest cadru, și anume dezvoltarea unor entități colective de SAL și a unei abordări europene pentru acțiunile colective de soluționare a litigiilor.

Comisia propune două inițiative legate între ele, o directivă privind SAL și un regulament privind SOL. Cele două propuneri se completează reciproc. Punerea în aplicare a directivei va pune la dispoziție entități de SAL de calitate în întreaga UE pentru toate reclamațiile consumatorilor legate de litigiile contractuale rezultate din vânzarea de bunuri sau din furnizarea de servicii. Aceasta este o cerință esențială pentru funcționarea platformei SOL care va fi înființată prin regulament.

1.1. DIRECTIVĂ PRIVIND SAL

O directivă privind soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) în materie de consum pentru a asigura existența unor entități de SAL de calitate pentru a soluționa litigiile contractuale care rezultă din vânzarea de bunuri și prestarea de servicii de către comercianți.

Directiva abordează principalele trei domenii problematice care au fost identificate în urma consultării cu părțile interesate și a utilizării studiilor care au fost realizate în numele Comisiei. Domeniile problematice sunt:

(a) lacunele existente în privința gradului de acoperire al entităților de SAL, atât la nivel sectorial, cât și la nivel geografic;

(b) lipsa de sensibilizare și insuficiența informațiilor, care îi împiedică pe consumatori și întreprinderi să utilizeze entitățile de SAL; și

(c) calitatea variabilă a SAL: un număr semnificativ de entități de SAL nu se conformează principiilor de bază prevăzute de cele două recomandări ale Comisiei.

În primul rând, este important să se garanteze că entitățile de SAL sunt disponibile pentru toate litigiile în materie de consum care rezultă din tranzacțiile de pe piața unică. Directiva are scopul de a garanta că sunt instituite entități de SAL pe întreg teritoriul UE, acoperind orice litigiu contractual în materie de consum care rezultă din vânzarea de bunuri sau prestarea de servicii.

În plus, lipsa de informații detaliate constituie pentru consumator, dar și pentru comercianți, un obstacol important în calea utilizării SAL. Se va solicita comercianților să pună la dispoziția consumatorilor informațiile necesare pentru a afla care este entitatea de SAL responsabilă cu soluționarea eventualelor litigii contractuale cu consumatorii în care ar putea

[21] A se vedea, de exemplu „Serviciul european de conciliere cu privire la închirierea de autoturisme (ECRCS)", un proiect pilot lansat în iulie 2010 care se ocupă de litigiile legate de închirierea transfrontalieră a vehiculelor în Europa (http://www.leaseurope.org/index.php?page=consumer-redress-service).

fi implicați. Comercianții vor fi, de asemenea, obligați să informeze consumatorii dacă se angajează sau nu să utilizeze SAL cu privire la reclamațiile depuse împotriva lor de către consumatori.

De asemenea, directiva are scopul de a garanta că entitățile de SAL respectă anumite principii privind calitatea, cum ar fi imparțialitatea, transparența, eficacitatea și corectitudinea. Autoritățile competente din statele membre vor monitoriza entitățile de SAL și se vor asigura că acestea funcționează în mod corect.

În urma punerii în aplicare adecvate a directivei, orice consumator, indiferent de locul în care își are reședința în UE, va avea acces la entități de SAL de calitate în cazul în care se confruntă cu probleme legate de orice achiziționare de bunuri sau servicii de la un comerciant stabilit în UE.

1.2. REGULAMENT PRIVIND SOL

Un regulament privind soluționarea online a litigiilor (SOL) în materie de consum pentru a permite comercianților și consumatorilor să acceseze în mod direct o platformă online care va contribui la soluționarea litigiilor generate de tranzacțiile transfrontaliere prin internet cu ajutorul intervenției unei entități de SAL care respectă condițiile din directivă.

Regulamentul instituie o „Platformă europeană de soluționare online a litigiilor” (denumită în continuare „platforma SOL”). Această platformă, înființată de Comisie, va fi direct accesibilă de către consumatori și comercianți și va transmite reclamațiile acestora către entitatea de SAL care este în măsură să le soluționeze litigiul. Platforma respectivă se va sprijini, în acest sens, pe existența în toate statele membre a SAL pentru litigiile în materie de consum.

Platforma SOL va fi un site internet interactiv care va oferi consumatorilor și comercianților un singur punct de depunere a cererilor de soluționare a litigiilor contractuale care rezultă din tranzacțiile comerciale electronice transfrontaliere. Platforma va fi accesibilă în toate limbile oficiale din UE și utilizarea sa va fi gratuită. Funcționarea acesteia va fi sprijinită de o rețea de facilitatori SOL.

Consumatorii și comercianții vor fi în măsură să depună reclamații prin intermediul unui formular electronic, care va fi disponibil pe site-ul internet al platformei, în toate limbile oficiale ale UE. Prin datele transmise în formularul electronic de reclamație, platforma va putea identifica entitățile de SAL care pot fi competente pentru a soluționa litigiul și va transmite în mod automat reclamația entității de SAL pe care părțile au ales-o de comun acord drept entitate competentă pentru a le soluționa litigiul. Entitatea de SAL respectivă va căuta să soluționeze litigiul în cauză în conformitate cu propriul său regulament de procedură. Cu toate acestea, toate reclamațiile gestionate prin platforma SOL, indiferent dacă sunt legate de comerțul electronic sau nu, trebuie să fie gestionate rapid. Prin urmare, regulamentul stabilește un termen-limită care este mai scurt decât termenul normal de soluționare a unui litigiu prin alte mijloace decât soluționarea online.

Platforma va oferi, de asemenea, informații cu privire la entitățile de SAL și informații generale privind SAL ca mijloc de soluționare extrajudiciară a litigiilor. Consumatorii vor putea găsi informații despre platforma SOL, inclusiv un link electronic către platformă, pe site-urile internet ale comercianților. Când consumatorii caută bunuri sau servicii pe diverse site-uri internet, aceștia vor putea afla, astfel, înainte de a încheia o tranzacție, informații cu privire la mijloacele posibile de recurs pentru problemele care pot rezulta din tranzacția avută

în vedere. Aceasta va da încredere consumatorilor în decizia lor de a cumpăra prin internet și peste hotare.

Prin urmare, regulamentul va aborda o preocupare primordială privind vânzările și achizițiile transfrontaliere efectuate prin internet, facilitând utilizarea deplină a potențialului comerțului electronic. Într-o lume digitală, va fi important să se permită consumatorilor și comercianților să depună reclamații prin internet și să soluționeze litigiile prin mijloace electronice. Acest fapt va crea economii de scară, va simplifica procedurile și va permite soluționarea mai rapidă a cazurilor transfrontaliere.

2. REZULTATE ALE PUNERII ÎN APLICARE A PACHETULUI LEGISLATIV

Aceste exemple se bazează pe litigii reale între întreprinderi și consumatori:

Anna, o cetățeană europeană, a comandat mobilier pentru noua sa locuință de la un comerciant stabilit în același stat membru. Ea a convenit cu comerciantul să i se livreze mobilierul la domiciliu și să plătească jumătate din prețul total ca avans, iar restul la livrare. Atunci când mobilierul a fost livrat, Anna a observat că suprafața mesei era grav zgâriată, iar canapeaua era pătată. Anna refuză acum să plătească suma restantă și cere comerciantului să îi înlocuiască masa și canapeaua. Comerciantul consideră că mobilierul a fost livrat în perfectă stare și insistă că Anna trebuie să-și îndeplinească obligațiile. Prezentarea litigiului în instanță ar fi costisitoare și ar necesita mult timp pentru Anna și comerciant. Ambele părți caută un mijloc rapid și ieftin pentru a soluționa litigiul[22].

Oliver și Eloise, doi cetățeni europeni, au rezervat prin internet un pachet de servicii turistice de o săptămână pentru un sejur pentru două persoane într-un alt stat membru. Pachetul de servicii, care era oferit de un prestator de servicii din statul membru respectiv, includea biletele de avion, cazarea la hotel într-o cameră dublă și micul dejun. Pentru rezervarea la hotel s-a perceput o garanție de 20%.

La sosirea la hotel, Oliver și Eloise au fost informați că nu erau disponibile camere duble. Ei au fost informați, de asemenea, că trebuie să plătească 10 euro în plus fiecare pentru micul dejun. Dezamăgiți, cei doi au solicitat conducerii hotelului să le furnizeze serviciile descrise pe site-ul internet de pe care achiziționaseră pachetul de servicii turistice. Conducerea hotelului nu a fost în măsură să le furnizeze serviciile respective sau să le ofere o soluție alternativă. Oliver și Eloise au solicitat rambursarea garanției plătite, dar conducerea hotelului a refuzat să restituie suma în cauză. Cei doi au fost nevoiți să găsească alte locuri de cazare, suportând astfel cheltuieli suplimentare.

La întoarcerea din călătorie, Oliver și Eloise au încercat de câteva ori să contacteze atât hotelul, cât și furnizorul pachetului de servicii turistice pentru a le solicita rambursarea garanției pe care o depuseseră. Cu toate acestea, nu au reușit să-și primească banii înapoi. Întrucât Oliver și Eloise nu știau la cine să apeleze pentru a soluționa litigiul în mod eficient, au contactat centrul european pentru consumatori (ECC) din statul membru în care locuiau și au depus o reclamație în care explicau situația. ECC a contactat apoi ECC din statul membru al prestatorului de servicii, în încercarea de a găsi o modalitate de rezolvare a

[22] Scenariu fictiv bazat pe probleme reale.

litigiului cu hotelul. Entitatea de SAL din statul membru al furnizorului de servicii care este competentă pentru soluționarea unor astfel de litigii s-a ocupat de acest caz de îndată ce furnizorul de servicii a fost de acord cu utilizarea acestei proceduri. 6 luni mai târziu, în urma mai multor apeluri telefonice și scrisori, comerciantul a fost de acord să restituie garanția.

Deși Oliver și Eloise și-au primit banii înapoi, procedura urmată a durat foarte mult. Prin urmare, cei doi sunt foarte interesați să găsească o soluție mai rapidă și mai eficientă pentru litigiul lor[23].

Revenind la consumatorii ale căror experiențe au fost descrise mai sus, să vedem modul în care cazul lor ar fi rezolvat după punerea în aplicare a propunerilor Comisiei.

Anna și societatea comercială care i-a vândut mobilierul au fost în măsură să identifice, cu ajutorul chitanței pe care a primit-o Anna la plata primei tranșe, entitatea de SAL competentă pentru a le soluționa litigiul. Datorită intervenției entității de SAL, faptele au fost clarificate și a fost găsită o soluție amiabilă pentru ambele părți. Comerciantul a fost de acord să înlocuiască mărfurile deteriorate iar Anna, la rândul său, a fost de acord să plătească suma restantă.

După încheierea vacanței, la întoarcerea acasă, Oliver și Eloise au accesat site-ul internet pe care îl utilizaseră pentru rezervarea pachetului de servicii turistice. În secțiunea site-ului internet intitulată „reclamații din partea consumatorilor", cei doi au găsit o declarație din partea comerciantului care menționa entitatea de SAL care se ocupă de litigiile sale și prin care acesta se angaja să utilizeze SAL pentru a soluționa litigiile. Declarația includea, de asemenea, un link către platforma SOL a UE. Oliver și Eloise au accesat link-ul respectiv și au fost direcționați automat către platforma SOL a UE. Acolo au găsit un formular electronic de reclamație pe care l-au completat în limba lor maternă. Platforma a identificat o entitate de SAL competentă și le-a oferit informații detaliate cu privire la aceasta, inclusiv informații privind regulamentul său de procedură și taxele care trebuie plătite. Întrucât aceste informații le-au fost prezentate în limba lor maternă, Oliver și Eloise au găsit cu ușurință toate informațiile necesare pentru a decide dacă vor să inițieze o procedură de SAL. Având în vedere faptul că procedura de soluționare a litigiului de către entitatea de SAL respectivă era gratuită pentru consumatori, au decis să încerce.

Întregul proces s-a desfășurat prin internet, prin intermediul platformei SOL, iar Oliver și Eloise au fost ținuți la curent cu privire la evoluția întregului proces.

30 de zile mai târziu, Oliver și Eloise au primit un mesaj prin intermediul platformei SOL a UE prin care au fost informați că o hotărâre a fost luată și că prestatorul de servicii a fost de acord să le restituie garanția. Litigiul a fost rezolvat în mod rapid, fără cheltuieli suplimentare din partea celor doi cetățeni. Câteva săptămâni mai târziu, întreaga sumă aferentă garanției depuse a fost transferată în contul bancar al celor doi cetățeni.

[23] Scenariu fictiv bazat pe probleme reale.

3. GUVERNANȚA PACHETULUI LEGISLATIV

Pentru a asigura o aplicare armonioasă a directivei, buna funcționare a entităților de SAL care furnizează servicii de calitate pentru consumatori și comercianți va fi monitorizată îndeaproape în fiecare stat membru. Autoritățile naționale competente vor evalua, printre altele, dacă o anumită entitate de SAL respectă cerințele privind calitatea stabilite în directivă. În plus, acestea vor publica rapoarte periodice privind dezvoltarea și funcționarea entităților de SAL. În final, Comisia va elabora o dată la trei ani un raport privind aplicarea directivei pe care îl va comunica Parlamentului European și Consiliului.

Astfel cum s-a menționat anterior, funcționarea platformei SOL este legată de punerea în aplicare adecvată a directivei. De îndată ce s-a obținut în toate statele membre acoperirea completă a entităților de SAL care se ocupă de litigiile contractuale în materie de consum referitoare la vânzarea de bunuri sau prestarea de servicii, platforma SOL va putea funcționa pe deplin și își va putea îndeplini scopul.

Prin urmare, platforma SOL va intra în funcțiune după expirarea termenului-limită stabilit pentru statele membre pentru punerea în aplicare a directivei privind SAL.

Funcționarea platformei necesită elaborarea unor aplicații IT care, printre altele, vor permite transmiterea electronică a reclamațiilor și gestionarea cazurilor de pe platformă. Aplicațiile IT relevante vor fi dezvoltate și vor fi gata să fie utilizate atunci când platforma SOL va deveni operațională.

4. MĂSURI CONEXE

Pe lângă și în paralel cu aceste acțiuni, Comisia va pune în aplicare o serie de măsuri conexe care vor îmbunătăți accesul și utilizarea de către consumatori și comercianți a entităților de SAL de calitate.

4.1. INFORMARE

Furnizarea de informații precise și specifice privind noile măsuri către consumatori, comercianți, entitățile naționale de SAL și autoritățile statelor membre este esențială pentru sensibilizare și pentru garantarea utilizării complete a entităților de SAL de calitate de către consumatori și comercianți.

Consumatori

În ceea ce privește consumatorii, Comisia va organiza campanii de informare în cooperare cu organizațiile naționale de protecție a consumatorilor. Informații vor fi transmise, de asemenea, prin intermediul site-urilor internet și al broșurilor. În plus, se vor utiliza mijloace audiovizuale pentru a atrage atenția părților interesate și a stimula interesul consumatorilor de a căuta mai multe informații privind SAL. Comisia va afișa mijloacele respective pe site-ul său internet, care va prezenta toate informațiile relevante.

Comercianți

Organizațiile de afaceri naționale și ale UE vor fi invitate să coordoneze și să organizeze ateliere și conferințe care să ofere informații pentru comercianți, în special pentru IMM-uri, privind obligațiile acestora în temeiul noii legislații. Mai mult, reunirea comercianților, în

special a IMM-urilor, din întreaga UE va avea ca rezultat un schimb de bune practici, promovarea concurenței și îmbunătățirea modului de tratare a reclamațiilor corporative.

În cazul IMM-urilor, se va pune mai mult accent pe difuzarea de informații și pe măsurile de formare profesională privind procedurile de SAL și SOL, precum și pe drepturile consumatorilor și obligațiile care revin operatorilor economici. Rețelele, precum Rețeaua întreprinderilor europene (EEN), vor oferi sprijin specializat cu privire la formarea profesională și informațiile privind problemele transfrontaliere în acest context. Comercianții mai bine informați, în special IMM-urile, vor contribui la succesul sistemelor SAL și al platformei SOL și vor preveni, de asemenea, sau vor reduce la minimum apariția litigiilor.

Entitățile naționale de SAL

Entitățile de SAL vor fi informate cu privire la modificările introduse odată cu punerea în aplicare a pachetului legislativ prin contact direct cu alte entități de SAL sau servicii ministeriale responsabile în statele membre pentru afacerile UE de protecție a consumatorilor.

Statele membre

În conformitate cu directiva propusă, statele membre vor trebui să se asigure că dispozițiile privind gradul de acoperire și calitatea entităților de SAL stabilite pe teritoriile lor, precum și cerințele în materie de informare sunt puse în aplicare corect și cu promptitudine în termenul stabilit. Comisia este conștientă de faptul că, în vederea realizării acestui obiectiv, cooperarea cu autoritățile naționale trebuie să fie inițiată dintr-un stadiu incipient.

4.2. FORMARE

O măsură cheie pentru a se garanta că directiva va fi pusă în aplicare pe deplin și că platforma SOL va fi funcțională imediat o reprezintă formarea entităților naționale de SAL: entităților de SAL le vor fi furnizate informații cu privire la criteriile de calitate pe care trebuie să le respecte și obligația de a se înregistra pe platforma SOL. În plus, rețeaua centrelor europene pentru consumatori (ECC-Net)[24] va fi, de asemenea, utilizată drept canal de comunicare pentru consumatori, ajutându-i pe aceștia să obțină informații cu privire la funcționarea platformei SOL.

5. ESTE TIMPUL SĂ SE TREACĂ LA FAPTE

Cele două instrumente juridice propuse sunt menite să stimuleze încrederea în piața unică și să simplifice viața consumatorilor.

De îndată ce aceste propuneri vor fi adoptate și puse în aplicare, se preconizează că consumatorii vor avea acces la entități de SAL de calitate pentru litigiile contractuale rezultate în urma tranzacțiilor, indiferent dacă acestea sunt efectuate pe internet sau nu, în țara de reședință a consumatorului sau în străinătate. Consumatorii vor fi capabili să identifice cu ușurință entitatea de SAL care este competentă pentru a le soluționa litigiul. Va fi sporită încrederea consumatorilor de a efectua tranzacții transfrontaliere și de a-și extinde sfera de interes dincolo de granițele statului membru în care locuiesc.

---

[24] http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm

Punerea în aplicare a pachetului legislativ va avea, de asemenea, avantaje semnificative pentru comercianți. Aceștia vor fi în măsură să evite procedurile judiciare îndelungate și costisitoare, menținându-și în același timp și consolidându-și reputația profesională. Se poate preconiza că aceștia vor beneficia de mai multe oportunități de a oferi o mai mare varietate de produse și servicii prin internet în cazul în care vor ști că este în funcțiune un sistem online eficient de soluționare a litigiilor. În consecință, întreprinderile, în special IMM-urile, vor avea mai multe stimulente pentru a-și îmbunătăți, de asemenea, propriile sisteme interne de tratare a reclamațiilor. Aceasta va asigura, de asemenea, o mai bună concurență în cadrul pieței unice.

Colegislatorii sunt invitați să adopte cele două propuneri legislative până la sfârșitul anului 2012 pentru a garanta că această acțiune cheie din Actul privind piața unică, împreună cu celelalte unsprezece acțiuni cheie ale sale, vor fi aprobate la nivelul UE pentru a marca cea de-a 30-a aniversare a pieței unice. Oferind consumatorilor și comercianților posibilitatea de a utiliza, în cazul în care aleg să le utilizeze, mijloace extrajudiciare pentru soluționarea litigiilor lor, UE face încă un pas în direcția consolidării pieței unice care îi plasează pe consumatori în centrul atenției.