

# Modulul 5

Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL)  
și soluționarea online a litigiilor (SOL)

AUGUST 2022

**DECLINAREA RESPONSABILITĂȚII:**



Informațiile și opiniile prezentate în prezenta publicație sunt cele ale autorului (autorilor) și nu reflectă neapărat opinia oficială a Comisiei. Comisia nu garantează exactitatea datelor incluse în prezenta publicație. Nici Comisia, nicio altă persoană care acționează în numele Comisiei nu poate fi considerată responsabilă pentru modul în care pot fi utilizate informațiile pe care le conține.

Acest document nu este obligatoriu din punct de vedere juridic și nu reprezintă o interpretare formală a dreptului UE sau a dreptului național și nici nu poate oferi consiliere juridică cuprinzătoare sau completă. Aceasta nu intenționează să înlocuiască consultanța juridică profesională cu privire la anumite aspecte.

Cititorii ar trebui, de asemenea, să țină seama de faptul că legislația UE și cea națională sunt în permanență actualizate: orice versiune pe suport de hârtie a modulelor trebuie verificată în raport cu posibilele actualizări de pe site-ul web [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu).

**AUGUST 2022**

## Cuprins

I. Ce este soluționarea alternativă a litigiilor (SAL)? .....	11
II. Ce este un organism SAL? .....	12
III. Ce standarde de referință trebuie să respecte organismele SAL notificate? .....	13
IV. Care sunt diferitele modele de SAL? .....	14
V. Se aplică vreun factor specific țării sau sectorului? .....	16
VI. Care sunt obligațiile dumneavoastră legale legate de SAL?  .....	18
VII. Apare o dispută pe care nu o puteți rezolva – Cum se utilizează SAL  .....	18
VIII. Vindeți online – Ce este soluționarea online a litigiilor (SOL)? .....	22
IX. Faceți comerț online – care sunt obligațiile care vă revin în ceea ce privește platforma SOL a UE? .....	23
X. Apare o dispută cu un consumator online, pe care nu o puteți rezolva – cum funcționează platforma SOL a UE .....	24
ANEXE .....	26

„Soluționarea alternativă a litigiilor îmi permite să soluționez rapid și simplu litigiile cu un consumator”

Comerciant

„A fi în măsură să se bazeze pe un organism imparțial este o ușurare atunci când are loc un litigiu cu un comerciant”

Consumatori

„Platforma ODR îmi permite să gestionez reclamațiile clienților din alte țări din UE, este un real progres pentru afacerea mea. »

Comerciant

## Introducere

Stimate antreprenor,

Acest manual face parte din proiectul Consumer Law Ready SALesat în mod specific microîntreprinderilor și întreprinderilor mici și mijlocii care interacționează cu consumatorii.

Proiectul Consumer Law Ready este un proiect la nivel european gestionat de EUROCHAMBRES (Asociația Camerelor Europene de Comerț și Industrie), într-un consorțiu cu BEUC (Organizația Europeană a Consumatorilor) și SMEUnited (Asociația Întreprinderilor Artizanale și a IMM-urilor din Europa). Acesta este finanțat de Uniunea Europeană cu sprijinul Comisiei Europene.

Obiectivul proiectului este de a vă ajuta să respectați cerințele legislației UE privind protecția consumatorilor.

Legislația UE privind protecția consumatorilor constă în diferite acte legislative adoptate de Uniunea Europeană în ultimii 25 de ani și transpuse de fiecare stat membru în legislația lor națională. În 2017, Comisia Europeană a încheiat o evaluare pentru a verifica dacă normele sunt în continuare adecvate scopului. Rezultatul a fost în general pozitiv<sup>1</sup>. Principala constatare a fost că normele existente trebuie să fie mai bine puse în aplicare de autorități și să fie mai bine cunoscute de întreprinderi și de consumatori. Proiectul „Legislația privind protecția consumatorilor” își propune să îmbunătățească cunoștințele comercianților, în special ale IMM-urilor, în ceea ce privește drepturile consumatorilor și obligațiile legale aferente acestora.

Manualul este alcătuit din cinci module. Fiecare se referă la un anumit subiect al legislației UE privind protecția consumatorilor:

- Modulul 1 se referă la normele privind cerințele de informare precontractuală;
- Modulul 2 prezintă normele privind dreptul consumatorului de a se retrage din contractele la distanță și din contractele negociate în afara spațiilor comerciale
- Modulul 3 se concentrează asupra măsurilor reparatorii pe care comercianții trebuie să le ofere atunci când nu sunt conforme cu contractul
- Modulul 4 se axează pe practicile comerciale neloiale și pe clauzele contractuale abuzive
- Modulul 5 introduce soluționarea alternativă a litigiilor și platforma UE de soluționare online a litigiilor (SOL), un site web oficial gestionat de Comisia Europeană, destinat să ajute consumatorii și comercianții să își soluționeze litigiile pe cale extrajudiciară.

Acest manual este doar unul dintre materialele didactice create în cSALul proiectului Consumer Law Ready. Site-ul web [consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) conține alte instrumente de învățare, cum ar fi materiale video, chestionare și un „test electronic”

---

<sup>1</sup> Puteți găsi mai multe informații despre evaluare, constatările acesteia și acțiunile ulterioare pe site-ul web al Comisiei Europene: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

prin care puteți obține un certificat. De asemenea, vă puteți conecta cu experți și cu alte IMM-uri prin intermediul unui forum.

Modulul 5 al acestui manual are scopul de a vă familiariza cu SAL (Soluționarea alternativă a litigiilor) și SOL (soluționarea online a litigiilor). Acesta prezintă ce este SAL, ce este un organism SAL, care sunt obligațiile dumneavoastră legale legate de SAL și cum se utilizează SAL. Acesta explică, de asemenea, ce este SOL (Soluționarea online a litigiilor), care sunt obligațiile dumneavoastră legale legate de Platforma SOL a UE și cum puteți utiliza această platformă. Acesta vă oferă sfaturi pentru a vă facilita respectarea legii.

Modulul prezintă SAL/SOL prevăzute în Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 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, precum și a Regulamentului nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 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.

Sperăm că veți găsi utile informațiile incluse în acest manual.

# Modulul 5

## Exemple

### Exemplul 1, versiunea națională

Un client care a cumpărat un laptop în magazinul dvs. îl returnează după câteva zile, susținând că nu funcționează și solicită o rambursare. Deși laptop-ul nu funcționează corect în momentul de față, nu credeți că produsul a fost defect la momentul achiziției.

### Exemplul 1, versiunea online

Un client dintr-o țară învecinată cumpără un laptop de pe site-ul dvs. web. La câteva zile după livrare, el vă scrie un e-mail susținând că produsul nu funcționează, și solicită o rambursare completă. Dvs. nu credeți că produsul a fost defect atunci când a fost livrat.

### Exemplul 2

În magazinul dvs. vindeți mobilier, piese de artă și alte decorațiuni interioare de înaltă calitate. Un client nu este mulțumit de calitatea unui produs pe care i l-ați vândut, și cere o reducere. Nu sunteți de acord.

### Exemplul 3

Restaurantul dvs. recent deschis de dvs. a fost promovat în mass-media promițând o sticlă de șampanie oferită gratuit la orice cină servită în timpul săptămânii de deschidere. Cu toate acestea, înainte de încheierea săptămânii, șampania s-a terminat, iar noua comandă nu a fost încă livrată. Unul dintre clienții dvs. nu a primit sticla gratuită și reclamă acest lucru, deoarece se simte înșelat.

În fiecare dintre scenariile de mai sus, aveți o dispută cu un client care s-ar putea să nu fie posibil a se soluționa direct cu clientul dumneavoastră. În anumite situații clientul se va simți tratat nedrept, și nu va mai cumpăra din magazinul sau de pe site-ul dvs. web din nou. Este posibil ca în alte situații, clientul dvs. să posteze o recenzie negativă online, care va avea un impact negativ asupra afacerii dvs. Există și situația, în care clientul prezintă cazul direct în instanță, proces care va fi consumator de timp, costisitor și dăunător reputației dumneavoastră.

Deci, ce se poate face?

În mod evident, cel mai bun lucru este de a evita disputele, în primul rând.

Următorul cel mai bun lucru, în cazul în care apar litigii, este să le rezolvați direct cu clientul.

În cazul în care nu se poate găsi o soluție directă, procedurile judiciare pot fi o opțiune, dar acestea, astfel cum s-a menționat mai sus, ar putea fi costisitoare și consumatoare de timp. În plus, în cazul în care clientul are sediul într-o altă țară din UE, legislația europeană poate permite clientului dumneavoastră să vă dea în judecată în propria țară<sup>2</sup> ceea ce poate spori inconvenientele și cheltuielile pe care le presupune pentru dumneavoastră în calitate de comerciant.

<sup>2</sup> A se vedea modulul 1 privind cerințele de informare precontractuală (capitolul privind vânzările transfrontaliere: ce se întâmplă atunci când îmi ofer produsele sau serviciile consumatorilor din afara țării mele)



Din fericire, există o soluție mai bună: Soluționarea alternativă a litigiilor.

În acest modul, vom discuta despre:

### **Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) și soluționarea online a litigiilor (SOL)**

- **Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL)** este un proces extrajudiciar de soluționare a litigiilor dintre dumneavoastră și clienții dumneavoastră, cu ajutorul unui organism SAL<sup>3</sup>.
- **Soluționarea online a litigiilor (SOL)** este similar SAL, dar are loc online. Platforma Comisiei Europene oferă pe portalul web al UE facilitarea SOL între dumneavoastră și clienții dumneavoastră online.

Acest modul va răspunde la cele 10 întrebări:

1. Ce este soluționarea alternativă a litigiilor (SAL)? (I)
2. Care sunt avantajele SAL? (I)
3. Ce este un organism SAL? (II)
4. Care sunt standardele de referință pe care trebuie să le respecte toate organismele SAL? (III)
5. Care sunt diferitele tehnici utilizate de organismele SAL pentru soluționarea disputelor? (IV)
6. Cum funcționează SAL în țara dumneavoastră și în sectorul dumneavoastră de activitate? (V)
7. Cum puteți găsi un organism SAL pentru sectorul dumneavoastră de activitate? (V)
8. Care sunt obligațiile dumneavoastră legale care vă revin legate de SAL? (VI)
9. Vă confrunțați cu un litigiu pe care nu reușiți să-l soluționați – cum să utilizați SAL? (VII)
10. Când faceți comerț online – cum utilizați SOL? (VIII-X)

---

<sup>3</sup> Pe tot parcursul modulului, atunci când este menționat organismul SAL, ne referim la organismul SAL care respectă cerințele Directivei UE și, prin urmare, este notificat Comisiei Europene.

# Secțiunea I – Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL)

## I. Ce este soluționarea alternativă a litigiilor (SAL)?

**Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL)**, denumită uneori și ”**soluționarea extrajudiciară a litigiilor**”, este o procedură de soluționare a litigiilor dintre consumatori și comercianți fără a fi sesăzată instanța de judecată. Aceasta implică utilizarea unui organism SAL care este un organism imparțial care utilizează tehnici de soluționare a litigiilor care pot include medierea, arbitrajul sau metodele mixte.

În conformitate cu legislația europeană, SAL poate fi utilizată pentru orice litigiu care decurge dintr-un contract încheiat între un comerciant și un consumator, indiferent dacă produsul a fost cumpărat online sau offline sau dacă dumneavoastră și clientul dumneavoastră locuiți în aceeași țară sau în țări diferite din UE.



### Care sunt avantajele SAL?

#### **SAL este ușor de utilizat**

Acesta este conceput pentru a fi ușor de utilizat și este, în general, mai puțin formal decât procedurile judiciare.

#### **SAL este imparțială**

Acesta respectă anumite standarde de bază de imparțialitate, astfel încât dumneavoastră și clienții dumneavoastră să știți că procesele sunt corecte.

**SAL este mai puțin costisitoare decât a merge în instanță**

#### **SAL este eficientă**

Un litigiu supus SAL va fi soluționat, cu excepția cazurilor excepționale, în termen de 90 de zile.

#### **SAL promovează bunăvoința**

Utilizarea SAL va fi văzută de clienții dvs. ca un semn de bunăvoință și un angajament de corectitudine și grijă față de clienți.

#### **SAL este privată**

Spre deosebire de instanțe, SAL nu se desfășoară, în general, în public, reducând astfel la minimum riscul de prejudiciere a reputației, care ar putea rezulta dintr-un litigiu.

#### **SAL este flexibilă**

Utilizarea SAL poate duce la soluții pragmatice pe care dumneavoastră și clientul dumneavoastră le puteți considera mai convenabile decât cele care ar putea fi prevăzute de lege sau impuse de o instanță.

### Vă amintiți de acest exemplu din introducere?

Un client dintr-o țară învecinată cumpără un laptop de pe site-ul dumneavoastră web. La câteva zile după livrare, el vă scrie un e-mail susținând că produsul nu funcționează și solicită o rambursare completă. Dumneavoastră nu credeți că produsul a fost defect, atunci când a fost livrat.

### Soluția simplă – Sfatul nostru

Acest litigiu poate fi trimis la SAL. Organismul SAL ales va audia ambele părți și va propune o soluție. Nu va trebui să apelați la un avocat. Organismul SAL poate

găsi pentru dumneavoastră sau pentru consumator sau poate propune o soluție de compromis considerată echitabilă de ambele părți: de exemplu, puteți fi de acord cu returnarea laptopului sau repararea oricăror defecte găsite.

## II. Ce este un organism SAL?

Un organism SAL este o organizație sau o persoană imparțială care ajută consumatorii și comercianții să soluționeze litigiile fără a se adresa instanței. Organismele SAL există de ceva timp în multe țări europene. Comisii de soluționare a litigiilor, servicii de arbitraj, conciliatori, mediatori și chiar ombudsmeni: toate acestea pot fi considerate organisme SAL.

Cu toate acestea, în trecut, o problemă legată de SAL a fost că, în funcție de țară, SAL era disponibilă pentru litigii numai în anumite sectoare, cum ar fi călătoriile sau energia electrică. În plus, în trecut, organismele SAL nu erau toate la fel de independente și nu dispuneau toate de proceduri la fel de ușor de utilizat.

Uniunea Europeană era conștientă de avantajele SAL pentru consumatori și pentru comercianți. Aceasta știa că SAL ar putea contribui la creșterea încrederii în piața unică și la promovarea creșterii economice. Rețeaua centrelor europene ale consumatorilor<sup>4</sup> promovează utilizarea SAL pentru consumatori în litigiile transfrontaliere. Prin urmare, pentru a aborda problemele care existau în ceea ce privește SAL, UE a adoptat acte legislative în acest domeniu.

Directiva SAL<sup>5</sup> a intrat în vigoare la 9 iulie 2015 și se aplică:

1. Consumatorilor din toate sectoarele (cu excepția asistenței medicale și a serviciilor publice de învățământ superior).
2. În toate țările UE

3. Achizițiilor online și offline;

În temeiul legislației, un organism SAL poate solicita autorității competente din statul membru în care își are sediul să devină un organism SAL notificat. În cazul în care un organism SAL este notificat în temeiul legislației, este o garanție că respectă toate standardele de calitate referitoare la echitate, eficiență și accesibilitate, astfel cum se subliniază în capitolul II din Directiva SAL. Pe tot parcursul modulului, atunci când este menționat organismul SAL, ne referim la organismul SAL care respectă cerințele Directivei UE și care este notificat Comisiei Europene.

 **În România, Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri** este desemnat prin lege, să îndeplinească calitatea de autoritate competentă în domeniul soluționării alternative a litigiilor, precum și ca punct unic de contact cu Comisia Europeană.

Structura de specialitate responsabilă cu îndeplinirea funcțiilor aferente este Compartimentul pentru Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL), din cadrul Direcției Juridice și Relații Instituționale.

*Atribuțiile principale în calitate de autoritate competentă:*

- evaluează, în special pe baza informațiilor primite, dacă entitățile de soluționare a litigiilor care i-au fost notificate pot fi considerate drept entități SAL conform Ordonanței nr. 38/2015, cu modificările și completările ulterioare;
- stabilește, o listă a tuturor entităților SAL care i-au fost notificate și care îndeplinesc condițiile legii;
- notifică lista entităților SAL și a modificărilor acesteia către Comisia Europeană;
- contactează entitatea SAL, indicând cerințele legale pe care aceasta nu le îndeplinește, solicitându-i să asigure de îndată respectarea acestora;

<sup>4</sup> Mai multe informații despre ECC-Net sunt disponibile [aici](http://aici).

<sup>5</sup> 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

- elimină entitatea SAL din listă atunci când nu îndeplinește cerințele și nu se conformează acestora, conform legii;

- monitorizează schemele de formare stabilite de entitățile SAL.

*Atribuțiile principale în calitate de punct unic de contact cu Comisia Europeană:*

- informează Comisia Europeană cu privire la entitățile SAL;

- transmite Comisiei Europene rapoarte privind evoluția și funcționarea entităților SAL.

<http://www.economie.gov.ro/domenii/economie/solution-area-alternativa-a-litigiilor>

### III. Ce standarde de referință trebuie să respecte organismele SAL notificate?

Organismele SAL notificate în temeiul Directivei SAL trebuie să respecte următoarele standarde:

#### **Acestea sunt imparțiale**

Organismele SAL notificate vor fi, de obicei, complet independente de consumator și de comerciant într-un litigiu. În unele cazuri, grupurilor de comercianți li se poate permite să finanțeze organisme SAL aprobate, dar numai în condiții stricte care garantează imparțialitatea procesului de soluționare a litigiilor. Persoanele responsabile de SAL sunt numite pentru un mandat cu o durată suficientă, nu fac obiectul niciunei instrucțiuni din partea niciuneia dintre părți, iar remunerația lor nu este legată de rezultatul procedurii.

#### **Acestea sunt competente**

Organismele notificate trebuie să aibă expertiză în procedura SAL, astfel încât serviciile pe care le furnizează să poată fi atât echitabile, cât și eficiente. Acestea vor avea expertiză în materia dreptului aplicabil domeniilor în care activează (de exemplu: un organism SAL care se ocupă de litigiile cu privire la drepturile

pasagerilor transportului aerian va cunoaște legea în acest domeniu).

#### **Acestea sunt accesibile**

În funcție de modul în care SAL este organizată în țara dumneavoastră, este posibil să fie necesar să plătiți pentru a vă înregistra la organismul SAL sau o taxă pentru fiecare caz. În majoritatea situațiilor, aceste cheltuieli vor fi mai mici decât în cazul în care ar trebui să mergeți în instanță și să angajați un avocat.

#### **Acestea sunt eficiente**

Organismele SAL notificate ar trebui să finalizeze un caz în termen de 90 de zile (cu excepția litigiilor de complexitate excepțională care pot dura mai mult). S-ar putea să nu fie necesar ca dumneavoastră sau consumatorul să participați fizic la proces. Nici dvs., nici clientul dvs. nu va trebui să apelați la un avocat.

#### **Acestea sunt transparente**

Organismele SAL notificate trebuie să publice detalii privind sectoarele de activitate cu care se ocupă; procedurile pe care le utilizează; costurile implicate (dacă există); și consecințele juridice ale deciziilor lor. De asemenea, acestea au obligația de a publica rapoarte anuale care să conțină informații cu privire la numărul de litigii tratate; numărul și natura litigiilor pe care au refuzat să le soluționeze; și timpul mediu necesar pentru a rezolva o dispută.

Unele dintre organismele SAL publică nu numai statistici și alte informații, ci și diverse ghiduri, atât pentru consumatori, cât și pentru întreprinderi.

Acestea sunt standarde de referință pe care trebuie să le respecte toate organismele SAL notificate. Cu toate acestea, nu toate organismele SAL funcționează exact în același mod. Pe lângă standardele menționate mai sus, este posibil ca unele organisme SAL să fie nevoite să respecte standarde suplimentare din cauza sectorului de afaceri cu care se ocupă sau a statului membru în care își au sediul. De asemenea, diferite

organisme SAL vor utiliza tehnici diferite pentru soluționarea litigiilor.

Prin urmare, înainte de a apela un anumit organism SAL, vă recomandăm să aflați mai multe despre modul în care își desfășoară activitatea.

## IV. Care sunt diferitele modele de SAL?

Organismele SAL pot utiliza diferite tehnici de soluționare a litigiilor, inclusiv următoarele:

### Medierea

În cazul medierii, organismul SAL va clarifica faptele unui litigiu; va stabili poziția dumneavoastră și a consumatorului dvs.; și vă ajută să fiți de acord cu o rezoluție care este acceptabilă pentru ambele părți.

**Studiu de caz:** Serviciul belgian de mediere a litigiilor cu consumatorii oferă mai multe exemple de cazuri în care a fost posibil să se găsească un compromis, cum ar fi o reducere pentru următoarea factură în restaurant sau, în cazul unui abonament la un club de fitness, o întrerupere temporară a abonamentului în timpul lucrărilor de renovare.  
(<http://www.mediationconsommateur.be>)

### Arbitrajul

Un arbitru va asculta ambele părți implicate în litigiu, va evalua care ar trebui să fie rezultatul litigiului și va impune o soluție bazată pe această evaluare.



### Metode mixte

Unele organisme SAL vor combina diferite tehnici în cadrul procedurilor derulate. De exemplu, acestea ar putea începe cu medierea, iar în cazul în care acordul este imposibil, atunci propun o soluție bazată pe propria evaluare a situației.

### Rezoluțiile furnizate de SAL pot fi obligatorii sau neobligatorii:

- Unele organisme SAL emit decizii sau recomandări pe care dumneavoastră și clientul dumneavoastră le puteți accepta sau nu (fără caracter obligatoriu).
- Unele organisme SAL fac recomandări sau iau decizii pe care veți fi obligat să le urmați (obligatorii). În funcție de organismul SAL, aceste decizii pot fi doar obligatorii pentru dumneavoastră sau pot fi obligatorii pentru dumneavoastră și pentru clientul dumneavoastră.

### Se pot observa următoarele puncte cu privire la SAL cu caracter obligatoriu și neobligatoriu:

- În cazul în care decizia unui organism SAL este obligatorie, dumneavoastră și consumatorul veți fi informați cu privire la acest lucru la începutul procesului și dvs. acceptați în mod expres acest lucru.

- În cazul în care se ia o decizie cu caracter obligatoriu, dar nu sunteți de acord cu aceasta și puneți sub semnul întrebării corectitudinea acesteia, de obicei, decizia poate fi contestată în instanță.
- Deși comercianții și consumatorii, odată ce survine un litigiu între aceștia, pot conveni să se supună unui proces SAL, comercianții nu sunt autorizați să includă clauze contractuale la punctul de vânzare care obligă clienții să utilizeze SAL în locul instanțelor, în cazul în care survine un litigiu.

**Studiu de caz:** Deciziile comitetului de reclamații din sectorul turismului din Olanda sunt obligatorii pentru comerciant și trebuie să fie respectate în termen de două luni.



## Care sunt entitățile SAL din România? Care sunt autoritățile implicate?

### 1. Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

Direcția de soluționare alternativă a litigiilor din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor are competența să soluționeze alternativ litigiile naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări servicii încheiate cu un comerciant care desfășoară activități în România, în sectoarele de activitate în care ANPC este competentă.

<https://anpc.ro/>

În cadrul ANPC funcționează direcția *ECC România* care vă ajută gratuit, atunci când aveți probleme de protecția consumatorului cu un produs sau un serviciu achiziționat dintr-un alt stat european.

<https://eccromania.ro/>

[ECC-Net: Travel App!](#)

### 2. Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Financiar Nonbancar – SAL-FIN

SAL- Fin este o structură creată în cadrul Autorității de Supraveghere Financiară cu scopul de a permite consumatorilor să apeleze gratuit la un mecanism de soluționare alternativă a litigiilor din domeniul financiar nonbancar (asigurări-reasigurări, piața de capital, sistemul pensiilor private).

<http://www.salfin.ro>

3. În domeniul financiar-bancar există *Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB)* - o entitate juridică autonomă, neguvernamentală, apolitică, fără scop lucrativ, de interes public, cu personalitate juridică, înființată în baza Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, ce transpune la nivel național Directiva 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE.

<https://csalb.ro/>

După cum s-a menționat mai sus, toate organismele SAL notificate trebuie să publice informații privind procedura și activitatea lor. Aceste informații vor fi disponibile pe site-ul web al SAL sau vă vor fi furnizate într-o formă durabilă, la cerere.

## Studiu de caz în România

*Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor - Direcția de Soluționare Alternativă a Litigiilor - Procedură*

### A. Taxe

- Consumatorul nu trebuie să plătească nicio taxă
- Comerciantul nu trebuie să plătească nicio taxă

### B. Limbi

- Entitatea instrumentează procedura în următoarele limbi:
- română

### C. Durata medie a procedurii (zile sau luni)

- Procedura durează în medie 90 zi(le)

D. Modul de desfășurare a procedurii

- Procedura se desfășoară: **în scris**

- Entitatea solicită prezența fizică a părților și/sau a reprezentanților lor în anumite cazuri

E. Rezultatul procedurii

- Rezultatul procedurii este **neobligatoriu**.

F. Motivele refuzului

- Consumatorul nu a contactat mai întâi comerciantul pentru a încerca să rezolve problema bilateral.

- Litigiul este nepertinent sau jignitor.

- Reclamația este sau a fost analizată de către o altă entitate de soluționare a litigiilor sau de către o instanță.

- Consumatorul nu a transmis reclamația către entitatea de soluționare a litigiilor în termenul predeterminat.

- Tratarea litigiului va afecta grav funcționarea entității de soluționare a litigiilor.

<https://anpc.ro/categorie/1271/sal>

*Cazuri de succes*

<https://eccromania.ro/cazuri-succes/#drepturi-pasageri-succes>

## V. Se aplică vreun factor specific țării sau sectorului?

Am analizat standardele de bază pe care toate organismele SAL notificate trebuie să le respecte și să analizeze diferitele tehnici utilizate de organismele SAL pentru a soluționa litigiile. Pentru mulți comercianți, utilizarea SAL nu este obligatorie și vor alege să o utilizeze pentru avantajele pe care le oferă. Acești comercianți pot lua decizii în cunoștință de cauză cu privire la utilizarea SAL și la alegerea unui organism SAL pe baza a ceea ce am acoperit până în prezent.

Cu toate acestea, este important de remarcat faptul că pot exista cerințe și norme **suplimentare** pentru întreprinderea dumneavoastră în ceea ce privește SAL,

în funcție de țara dumneavoastră sau de sectorul dumneavoastră de afaceri.

În această secțiune, vom afla, dacă oricare dintre acestea se aplică în cazul dumneavoastră. Unele sectoare din unele țări ar putea fi obligate să recurgă la anumite organisme SAL. Cu toate acestea, în anumite cazuri, aceste organisme SAL nu pot fi organisme notificate în temeiul legislației SAL.

De asemenea, unele întreprinderi pot fi „angajate” la SAL, dar organismul SAL pe care îl utilizează poate fi notificat într-un alt stat membru european.

Unii comercianți pot fi membri ai unei asociații profesionale care implică trimiterea reclamațiilor consumatorilor către un anumit organism SAL.

## SAL în România

### (a) Cum funcționează procesul SAL în România?

În România, procedura SAL, conform Directivei 11/2013 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) asigură :

- atingerea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor,
- buna funcționare a pieței interne,
- asigură medierea transiterii reclamațiilor într-un mod transparent ,
- medierea litigiilor de către anumite organisme desemnate într-o manieră transparentă, imparțială, eficace, rapidă și echitabilă.

În România, **OG nr.38/2015** reglementează soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți.

[https://anpc.ro/galerie/file/SAL/Ordonanta\\_38\\_2015.pdf](https://anpc.ro/galerie/file/SAL/Ordonanta_38_2015.pdf)

Prevederile Ordonanței nu se aplică:



- a) procedurilor de soluționare a reclamațiilor consumatorilor derulate de comercianți prin proceduri proprii;
- b) serviciilor neeconomice de interes general;
- c) litigiilor între comercianți;
- d) negocierilor directe între consumator și comerciant;
- e) încercărilor efectuate de un judecător de a soluționa un litigiu pe parcursul procedurii judiciare referitoare la respectivul litigiu;
- f) procedurilor inițiate de un comerciant împotriva unui consumator;
- g) serviciilor de sănătate prestate pacienților de către cadre medicale pentru evaluarea, menținerea sau refacerea stării lor de sănătate, inclusiv prescrierea, eliberarea și furnizarea de medicamente și dispozitive medicale;
- h) unităților și instituțiilor publice de învățământ postliceal sau superior.

### **Mecanisme SAL în România**

#### *Concilierea sau propunerea unei soluții*

Conform acestui tip de mecanism, consumatorii au posibilitatea de a se retrage din procedură în orice moment dacă nu sunt satisfăcuți.

Rezultatul procedurilor SAL nu este obligatoriu, dacă doar una dintre părți acceptă soluția propusă.

Înainte de demararea acestui tip de procedură, părțile sunt informate cu privire la:

- a) posibilitatea de a alege, dacă acceptă sau nu soluția propusă;
- b) faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;
- c) faptul că soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;

- d) consecințele juridice ale acceptării unei astfel de soluții.

Soluția reprezentantului centrului SAL este comunicată părților în termen de 30 de zile calendaristice de la data la care o entitate SAL a primit dosarul complet al reclamației. În caz de litigii complexe, termenul se poate prelungi cu 20 de zile calendaristice.

Acordul sau dezacordul cu privire la soluția propusă trebuie exprimat în termen de 15 zile calendaristice

#### *Arbitrajul sau impunerea unei soluții*

Conform acestui tip de mecanism, entitățile SAL se asigură că părțile își dau acordul cu privire la caracterul obligatoriu al soluției.

Înainte de a se decide asupra acestui tip de procedură SAL, părțile sunt informate cu privire la:

- a) caracterul obligatoriu al soluției;
- b) faptul că părțile nu au posibilitatea de a alege, dacă acceptă sau nu soluția;
- c) faptul că niciuna dintre părți nu se poate retrage din procedură;
- d) faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;
- e) faptul că soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;
- f) consecințele juridice ale acceptării unei astfel de soluții.

**În ambele situații, pentru fiecare mecanism, entitatea SAL emite o Hotărare pentru părți.**

### **(b) Cum funcționează SAL în sectorul dumneavoastră? 🇷🇴**

SAL îi ajută pe consumatori să soluționeze litigii cu comercianții, atunci când se confruntă cu o problemă legată de un produs sau un serviciu achiziționat, de

exemplu în cazul în care un comerciant refuză să repara un produs sau să opereze o rambursare la care are dreptul consumatorul.

Pentru a afla organismele SAL pentru produsele sau serviciile pe care le vindeți, aici găsiți lista organismelor SAL notificate din România:  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2><sup>6</sup>

## VI. Care sunt obligațiile dumneavoastră legale legate de SAL? 🇷🇴

Dacă sunteți obligat să utilizați SAL datorită sectorului dumneavoastră de afaceri și/sau a țării în care vă stabiliți [a se vedea „V” de mai sus] sau dacă v-ați angajat să utilizați SAL, este posibil să aveți obligația legală de a informa clienții cu privire la SAL. Vă rugăm să consultați obligațiile detaliate de mai jos și în lista de verificare.

### 1. Înainte de apariția unui litigiu

Dacă sunteți obligat să utilizați SAL sau v-ați angajat să utilizați SAL, trebuie să vă informați clienții cu privire la organismul sau organismele SAL cu care colaborați pe site-ul dumneavoastră web (dacă aveți unul) și, dacă este cazul, în Termenii și condițiile generale din contractele dvs. cu clienții. Pentru furnizarea acestor informații, trebuie să furnizați site-ul web al organismului sau organismelor SAL.

### 2. Dacă aveți un litigiu cu un consumator:

Dacă sunteți obligat sau v-ați angajat să utilizați SAL [a se vedea mai sus] și apare un litigiu pe care nu reușiți să îl soluționați direct, trebuie să informați clientul cu privire la obligațiile și angajamentele dumneavoastră SAL, organismul sau organismele SAL care sunt relevante în acest sens și să precizați dacă veți recurge la organismul sau organismele

SAL relevante pentru litigiul în cauză. Aceste informații trebuie furnizate clientului pe suport de hârtie sau într-un alt format „durabil” pe care clientul îl poate stoca electronic (de exemplu, un e-mail, o unitate USB etc.).

În România prin OUG nr. 58/2022 a fost stabilită o amendă de până la inclusiv 4 % din cifra de afaceri anuală a profesionistului sau o amendă cuprinsă între 200.000 euro-2 milioane euro, echivalent în lei la cursul de schimb comunicat de BNR, în cazul în care informațiile privind cifra de afaceri nu sunt disponibile.

*Exemplu:* Dacă nu se va ajunge la un acord cu privire la o procedură SAL de achiziție directă a unor bilete de avion intraunionale, iar compania aeriană nu a rambursat contravaloarea biletelor zborului anulat, aceasta ar putea risca o astfel de sancțiune contravențională

## VII. Apare o dispută pe care nu o puteți rezolva – Cum se utilizează SAL 🇷🇴

Odată ce consumatorul depune o plângere cu privire la întreprinderea dumneavoastră, veți primi o notificare în acest sens din partea organismului SAL.

La primirea acestei notificări, vi se vor furniza anumite informații cu privire la procedură și veți putea afla mai multe informații despre organismul SAL de pe site-ul web al organismului SAL sau la cerere.

În funcție de obligațiile pe care le aveți în calitate de comerciant, puteți alege în acest moment să nu vă supuneți procesului SAL, pentru a evita ca clientul să poată lua măsuri suplimentare pentru a soluționa problema în alt mod.

(care este notificat în Regatul Unit și se ocupă de plângerile din multe țări).

<sup>6</sup> Există, de asemenea, organisme SAL care sunt enumerate ca fiind notificate în anumite țări, dar care acceptă plângeri din partea mai multor țări. De exemplu, Serviciul de conciliere pentru închirieri auto

În acest stadiu, poate fi posibilă, de asemenea, soluționarea imediată a litigiului (și, prin urmare, încheierea procedurii); de exemplu, oferind despăgubiri consumatorului sau găsind un fel de soluție de compromis.

Puteți alege să continuați procesul SAL și să prezentați punctul dvs. de vedere. În cursul unui proces SAL, s- ar putea să fie nevoie să oferiți mai multe serii de explicații, atât din partea dumneavoastră, cât și din partea clientului dumneavoastră.

Pe măsură ce procesul avansează, organismul SAL va explica toate măsurile care trebuie sau pot fi luate, precum și consecințele acestor măsuri.

Odată ce s-a ajuns la un rezultat, acesta va fi obligatoriu sau neobligatoriu, în funcție de organismul SAL implicat.

Pentru soluționarea litigiului dumneavoastră, organismul SAL va explica, de asemenea, aspectele practice ale soluției propuse. (De exemplu, în cazul în care vă sugerează să acordați o compensație financiară consumatorului pentru un laptop defect, acesta ar trebui să vă comunice, de asemenea, data la care ar trebui să plătiți, dacă dumneavoastră sau consumatorul ar putea



## SAL în România - Exemple

### Exemple SAL-Fin

1. Într-un dosar încadrat în categoria daunelor totale, oferta de despăgubire inițială transmisă de asigurator a fost în cuantum de 43.727 lei. Păgubitul RCA, nemulțumit de ofertă, a apelat la SAL-Fin, iar în urma concilierii, asiguratorul a recalculat valoarea de piață a autovehiculului și a suplimentat suma inițială cu 28.512 lei. Tot în acest dosar, asiguratorul a plătit în plus, pentru lipsa de folosință, 48.431 de lei, după ce inițial plătitise doar 11.883 de lei din suma convenită.

2. Într-un alt caz, societatea de asigurare a făcut o ofertă de despăgubire în valoare de 67.205 lei, iar în urma intervenției conciliatorilor SAL-Fin a fost stabilită drept despăgubire suma de 94.755 le

3. Un păgubit RCA a depus o cerere de despăgubire pentru suma de 112.313 lei, iar asiguratorul a oferit suma de 8.444 lei. Consumatorul nemulțumit de suma primită a apelat la SAL-Fin, iar în urma concilierii, compania de asigurare a fost obligată la plata unei diferențe, în valoare de 103.868 lei, plus penalități de întârziere de 0,2% pe zi.

### Exemple SAL-CSALB

Cazul unui consumator care a apelat la CSALB după amânarea cu 9 luni a ratelor.

1. P, Sebeș: Aveam trei credite făcute la aceeași bancă, însă după decesul soțului nu le mai puteam plăti din pensia mea de fost cadru didactic. Din acest motiv, timp de doi ani am fost nevoită să mă reangajez. Anul trecut am apelat și la amânarea cu 9 luni a ratelor, în speranța că îmi voi reveni. Am depus o cererea la CSALB pe 7 ianuarie, fără să am mari așteptări. Dar, după doar două săptămâni am primit o mare bucurie. Conciliatorul a propus unificarea creditelor în unul singur și o perioadă de grație de șase luni, timp în care nu plătesc dobânda. Tot conciliatorul a propus ca pentru ultimele 30 de luni din credit rata lunară să scadă de la 1.600 de lei la 1.200 de lei. Din fericire banca a acceptat, iar reducerea totală

este de aproximativ 4.000 de euro, fără de care nu știu cum m-aș fi descurcat.

2. “Nașterea unui copil în familie poate fi un argument invocat în cererea de negociere cu banca, deoarece aduce o creștere a cheltuielilor” – Director CSALB

# Secțiunea II – Soluționarea online a litigiilor (SOL)

## VIII. Vindeți online – Ce este soluționarea online a litigiilor (SOL)?

Pe lângă creșterea comerțului electronic, a crescut și numărul litigiilor legate de achizițiile online. În astfel de litigii, dvs., comerciantul, de obicei, nu veți fi întâlnit niciodată cu clientul față în față și, în plus, este posibil să nu împărtășiți o limbă comună. Acest lucru ar putea complica soluționarea unor astfel de litigii.

### Exemple

#### Exemplul 1

Vindeți online echipamente de măsurare online în mai multe țări din UE. Într-o zi primiți un e-mail într-o limbă pe care nu o vorbiți. E-mailul pare a fi de la un consumator care este nemulțumit de unul dintre produsele dvs. și își dorește banii înapoi. Perioada de așteptare pentru returnarea produsului a expirat deja și sunteți convins că nu a existat nicio problemă cu produsul pe care l-ați furnizat.

#### Exemplul 2

Aveți o afacere online de vânzare bijuterii lucrate manual. Un client comandă un colier din piatră semiprețioasă și mărgelile de sticlă. Cu toate acestea, este rupt atunci când este livrat. Nu credeți că este vina dumneavoastră, deoarece ambalajul dvs. previne, de obicei, orice deteriorare.

#### Exemplul 3

Sau, după ce i-ați trimis clientului colierul comandat, nu primiți plata pentru acesta. 🚩

Platforma UE de soluționare online a litigiilor (SOL) este pusă la dispoziție de Comisia Europeană pentru a vă ajuta să soluționați litigiile cu clienții online. Acesta a fost creat în temeiul unui act legislativ al UE denumit Regulamentul privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum<sup>7</sup>.

Platforma SOL a UE este operațională din februarie 2016 și poate fi utilizată de consumatori împotriva comercianților cu care au litigii contractuale care decurg din achiziții online de bunuri sau servicii, în cazul în care comerciantul și consumatorul își au sediul atât în UE, cât și în SEE. Uneori, platforma SOL a UE poate fi utilizată și de comercianți pentru a iniția proceduri împotriva consumatorilor.

[ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr)



Platforma SOL a UE este concepută pentru a facilita comunicarea dintre dumneavoastră, clientul dvs. și un organism SAL. Deoarece platforma SOL a UE utilizează numai organisme SAL notificate, informațiile deja furnizate în prima secțiune cu privire la garanțiile de calitate pentru organismele SAL notificate (SECȚIUNEA I. SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR) sunt, de asemenea, relevante aici.

<sup>7</sup> Regulamentul 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

Cu toate acestea, platforma SOL a UE face SAL chiar mai ușoară prin furnizarea de traduceri electronice automatizate din/în toate limbile UE, precum și de informare și sprijin pe parcursul întregului proces.

În România prin OUG nr. 58/2022 a fost stabilită o amendă de până la inclusiv 4 % din cifra de afaceri anuală a profesionistului sau o amendă cuprinsă între 200.000 euro-2 milioane euro, echivalent în lei la cursul de schimb comunicat de BNR, în cazul în care informațiile privind cifra de afaceri nu sunt disponibile.

Dacă nu se va ajunge la un acord cu privire la o procedură SOL de achiziție online a unor bilete de avion intraunionale de exemplu, iar compania aeriană nu a rambursat contravaloarea biletelor zborului anulat, aceasta ar putea risca o astfel de sancțiune contravențională.

## Exemple

### Exemplul 1

Cientul dvs. și-a dorit banii înapoi după expirarea perioadei de retragere.

Ulterior, veți primi o notificare din partea Platformei SOL a UE, care vă informează că acest client a lansat o plângere. Vă înregistrați pe platformă și aflați că există mai multe organisme SAL care vă pot ajuta să găsiți o soluție. Folosind platforma, propuneți un anumit organism SAL și clientul dvs. este de acord. Litigiul este apoi transferat automat organismului SAL. După ce a solicitat informații suplimentare din partea dumneavoastră și a clientului dumneavoastră, organismul SAL sugerează să rambursați clientului dumneavoastră 25 % din preț din cauza faptului că informațiile de pe site-ul dumneavoastră web nu au fost suficient de clare. Amândoi sunteți de acord și cazul este închis. Pe tot parcursul procesului, dumneavoastră și clientul dumneavoastră comunicați în limbile dvs. materne, iar platforma asigură traducerea.

### Exemplul 2

Cientul dumneavoastră reclamă colierul rupt prin intermediul Platformei SOL a UE. Cădeți de acord cu privire la ce organism SAL să utilizați, și litigiul este transferat acolo. După examinarea ambalajului și a tuturor celorlalte fapte relevante, organismul SAL decide în favoarea clientului dumneavoastră și vă sugerează să oferiți rambursarea. Deși sunteți surprins de rezultat, sunteți împăcat cu faptul că organismul SAL a luat o decizie în mod echitabil.

Prin înregistrarea pe platformă, veți facilita colaborarea clienților dumneavoastră cu dvs., și vă veți asigura că orice reclamație făcută cu privire la dvs. utilizând platforma este primită de dvs. la SAL pe adresa de e-mail aleasă.

## IX. Faceți comerț online – care sunt obligațiile care vă revin în ceea ce privește platforma SOL a UE?

Dacă faceți comerț online, aveți următoarele obligații în legătură cu platforma SOL a UE. Aceste obligații se aplică tuturor comercianților ONLINE, indiferent dacă intenționează sau nu să utilizeze platforma SOL a UE:

1. Trebuie să furnizați în mod clar adresa dvs. de e-mail pe site-ul dvs. web. Furnizarea doar a unui formular de contact interactiv nu este suficientă.
2. Trebuie să furnizați un link de pe site-ul dumneavoastră către Platforma UE de soluționare online a litigiilor [ec.europa.eu/consumers/odr](https://ec.europa.eu/consumers/odr). Acest link trebuie să fie vizibil și ușor accesibil pe site. În plus, trebuie să furnizați aceste informații într-un mod ușor accesibil, indiferent dacă vindeți pe propriul dvs. site web, pe un site web terț, cum ar fi o piață online, sau prin intermediul unei aplicații mobile.

Dacă efectuați tranzacții online și sunteți obligat sau vă ați angajat din punct de vedere juridic să utilizați SAL [a se vedea secțiunea V de mai sus], trebuie să faceți următoarele:

1. Informați-vă clienții cu privire la existența platformei SOL a UE și la posibilitatea de a utiliza platforma SOL a UE pentru a soluționa litigiile. Trebuie să furnizați un link pe site-ul dumneavoastră web către platforma UE de soluționare online a litigiilor și ar trebui să includă, de asemenea, informații cu privire la platforma SOL în termenii și condițiile standard pe care le utilizați pentru contractele dumneavoastră încheiate cu consumatorii.
2. Atunci când trimiteți clientului un e-mail prin care propuneți să utilizați un organism SAL, trebuie să includeți, de asemenea, linkul către platforma SOL a UE.

## X. Apare o dispută cu un consumator online, pe care nu o puteți rezolva – cum funcționează platforma SOL a UE

- Clientul face o reclamație prin intermediul platformei<sup>8</sup>.
- Primiți o notificare prin e-mail cu privire la existența unei reclamații împotriva dumneavoastră.
- Urmați linkul, mergeți la platformă și vă înregistrați (dacă nu sunteți încă înregistrat) pentru a putea vedea reclamația.
- Selectați organismul SAL pe care doriți să îl utilizați (sau cel pe care sunteți obligat să îl utilizați, în conformitate cu normele din țara/sectorul dumneavoastră) și trimiteți această propunere clientului dumneavoastră.

- Clientul dumneavoastră poate accepta organismul SAL propus sau poate sugera un alt organism SAL din [lista](#) sugerată în platformă.
- Odată ce ambele părți ajung la un acord cu privire la organismul SAL care urmează să fie utilizat, reclamația se adresează organismului SAL respectiv.
- După ce plângerea a fost transferată organismului SAL, se aplică normele și procedurile acestui organism.
- Veți fi informat cu privire la evoluția cazului dumneavoastră prin intermediul notificărilor prin e-mail și veți putea interveni în acest proces, după caz, prin intermediul platformei SOL.
- Pe tot parcursul procesului, veți putea utiliza instrumentul de traducere pentru toate documentele și mesajele pe care le trimiteți și le primiți.
- Procedura SOL va fi finalizată în termen de 90 de zile.
- În prezent, consumatorul poate opta, de asemenea, să vă transmită direct reclamația și să solicite o soluție bilaterală în loc să se adreseze organismului SAL. Aceasta se numește „cerere de discuții directe”.

Platforma are, de asemenea, un tutorial foarte clar cu privire la modul de utilizare a acesteia. Pentru a-l accesa, vă rugăm să accesați platforma SOL [ec.europa.eu/odr](https://ec.europa.eu/odr) și să căutați secțiunea „Cum funcționează” și ghidul utilizatorului.



precizarea că SOL inițiată de comerciant este, de asemenea, posibilă.

<sup>7 8</sup> În țările în care comerciantul are posibilitatea de a iniția SOL, trainerul principal va trebui să introducă o prevedere conform căreia descrierea furnizată se referă la SOL inițiată de client, dar și



# Anexe

## Pentru TOȚI comercianții

Când apare un litigiu cu un client

Listă de verificare – obligații de informare referitoare SAL

Înainte să apară un litigiu cu clientul

Listă de verificare – obligații de informare SAL

- V-ați informat clientul cu privire la posibilitatea de a utiliza SAL?
- V-ați informat clientul cu privire la acest lucru fie prin e-mail, fie pe hârtie sau prin intermediul altor suporturi „durabile” ?
- V-ați informat clientul (prin e-mail, pe suport de hârtie sau prin intermediul altor mijloace „durabile”), că este posibil să apelați la un organism SAL pentru a rezolva această dispută?

## Pentru comercianții ONLINE

### Înainte de apariția vreunui litigiu cu un client

#### Listă de verificare – obligații de informare SAL

Vă rugăm să rețineți că trebuie, de asemenea, să respectați lista de verificare de mai sus.

1. Întruniți cerințele cuprinse în lista de verificare aplicabilă „pentru toți comercianții”?

*NB: Comercianții online trebuie să respecte lista de verificare de mai sus numită „pentru toți comercianții”*

2. Furnizați adresa dvs. de e-mail pe site-ul web și aplicația dvs. (app- dacă aveți una) într-un mod în care oamenii să o poată găsi cu ușurință?

*NB: Un formular de contact online care nu indică adresa de e-mail nu este suficient pentru ca să îndeplinească această cerință.*

## Pentru comercianții ONLINE

### Când apare un litigiu cu un client

#### Listă de verificare – obligații de informare SAL

Dacă sugerați unui client să utilizeze un organism SAL, îl informați, de asemenea, despre platforma SOL a UE și includeți linkul relevant în e-mail-ul dvs.?

## Definiții pentru glosarul privind Soluționarea Alternativă a Litigiilor (din legislație)

„**consumator**” înseamnă orice persoană fizică care acționează în scopuri care se află în afara activității sale comerciale, industriale, meșteșugărești sau profesionale;

„**comerciant**” înseamnă orice persoană fizică sau juridică, indiferent dacă este publică sau privată, care acționează, inclusiv prin intermediul unei alte persoane care acționează în numele sau în contul său, în scopuri legate de activitatea sa comercială, industrială, artizanală sau profesională;

„**dispută internă**” înseamnă un litigiu contractual care decurge dintr-un contract de vânzare sau de prestare de servicii în care, în momentul în care consumatorul comandă bunurile sau serviciile, consumatorul își are reședința în același stat membru cu cel în care este stabilit comerciantul;

„**proceduri SAL**” — proceduri de soluționare extrajudiciară a litigiilor interne și transfrontaliere privind obligațiile contractuale care decurg din contracte de vânzare sau din contracte de prestări de servicii între un comerciant stabilit în Uniune și un consumator rezident în Uniune, prin intervenția unui organism SAL care propune sau impune o soluție sau reunește părțile cu scopul de a facilita o soluție amiabilă.

„**contract de vânzare sau de prestare de servicii online**” înseamnă un contract de vânzare sau de prestare de servicii în care comerciantul sau intermediarul comerciantului a oferit bunuri sau servicii pe un site web sau prin alte mijloace electronice, iar consumatorul a comandat astfel de bunuri sau servicii pe site-ul web respectiv sau prin alte mijloace electronice;

„**mijloace electronice**” înseamnă echipamente electronice pentru prelucrarea (inclusiv compresia digitală) și stocarea datelor care sunt difuzate, transmise și recepționate în întregime prin cablu, radio, mijloace optice sau alte mijloace electromagnetice (de exemplu, un e-mail sau un mesaj video).

## Linkuri către legislație

[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 (disponibilă în toate limbile UE)

[Regulamentul 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 (disponibil în toate limbile UE)



Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

