

Soluționarea online a litigiilor izvorâte din contractele de vânzare sau prestări de servicii în Uniunea Europeană

Online Dispute Resolution Stemming from Sales or Service Contracts in European Union

Ionela-Diana Pătrașc-Bălan¹

Rezumat:

Soluționarea online a litigiilor cu ajutorul platformei SOL în UE a fost gândită ca una dintre metodele de dezvoltare a pieței unice europene, în componenta sa digitalizată. Articolul își propune să prezinte mecanismul soluționării online a litigiilor care privesc obligații contractuale rezultate din contractele de vânzare sau prestare de servicii online, precum și eficacitatea și utilitatea procedurii atât pentru consumatori, cât și pentru comercianți.

Cuvinte-cheie: comerț electronic; piața unică; consumatori; platforma de soluționare online a litigiilor; entități de soluționare a litigiilor online.

Abstract:

Online dispute resolution with the help of the ODR platform at Union level has been conceived as one of the methods for developing the Single Market, in its digital dimension. The article aims to present the mechanism of online dispute resolution stemming from sales or service contracts, as well as its effectiveness and usefulness for both consumers and traders.

Keywords: *e-commerce*; Single Market; consumers; ODR platform; ADR entities.

Introducere

Putem afirma fără teama de a greși că utilizarea tehnologiei informației și comunicațiilor (TIC) a condus la evoluția comerțului. Economia de timp și de resurse, lărgirea ofertei de produse și de servicii, punerea în contact a participanților la raporturile juridice care nu trebuie să se mai afle față în față la încheierea contractelor, soluționarea extrajudiciară a litigiilor online sunt doar câteva dintre avantajele certe ale utilizării mijloacelor electronice.

Vânzarea de produse sau prestarea de servicii au loc într-o măsură din ce în ce mai mare în mediul online. Relațiile comerciale care se stabilesc prin intermediul internetului, contractele care se materializează în mediul virtual transformă astăzi comerțul internațional într-un comerț electronic internațional.

¹ Doctorand, Universitatea „Alexandru Ioan Cuza” din Iași, Facultatea de Drept, e-mail: dianapat27@yahoo.com.

Conștientizând potențialul pe care comerțul electronic (*e-commerce*) îl are, la nivelul Uniunii Europene (UE) această formă modernă de comerț a fost inclusă în strategia de dezvoltare a pieței unice europene și reprezintă dimensiunea sa digitală. Strategia privind piața unică digitală² se bazează pe trei piloni: asigurarea accesului consumatorilor și al profesioniștilor la bunurile și serviciile digitale, configurarea mediului digital și crearea unei economii și a unei societăți digitale europene cu potențial de creștere pe termen lung.

Facilitarea comerțului electronic transfrontalier ca parte a primului pilon al strategiei vizează măsuri de natură a spori încrederea consumatorilor în această formă de comerț. Unul dintre principalele instrumente aflate la îndemâna instituțiilor unionale pentru atingerea acestui obiectiv a fost identificat ca fiind legislația privind soluționarea alternativă a litigiilor. În documentul intitulat *Actul privind piața unică, Douăsprezece pârghii pentru stimularea creșterii și întărirea încrederii „Împreună pentru o nouă creștere”*³, acțiunea-cheie *Legislație referitoare la căile alternative de soluționare a conflictelor* și-a propus „a asigura instituirea unor mijloace de soluționare extrajudiciară care să poată garanta soluționarea ușoară, rapidă și necostisitoare pentru consumatori și să mențină relațiile întreprinderilor cu clienții lor. Această acțiune va cuprinde o parte referitoare la comerțul online”⁴.

În acest context, la nivelul UE a fost creat un mecanism de soluționare extrajudiciară a litigiilor rezultate din contractele încheiate online între consumatori și profesioniști⁵ având ca obiect vânzarea de bunuri sau servicii prin intermediul platformei europene SOL (Soluționarea Online a Litigiilor).

² *Strategia privind piața unică digitală: Comisia Europeană convine asupra domeniilor de acțiune*, material disponibil online la adresa https://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-4653_ro.htm, accesată la 11.10.2019.

³ *Comunicare a Comisiei către Parlamentul European, Consiliul, Comitetul Economic și Social și Comitetul Regiunilor*, COM (2011) 206 final, Bruxelles, 13.4.2011, material disponibil online la adresa <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0206:FIN:RO:PDF>, accesată la 23.09.2019.

⁴ *Idem*, p. 9.

⁵ Deși în versiunea în limba română a normelor europene în materia analizată este utilizat termenul de „comerciant”, în cuprinsul prezentului material vom folosi, pentru rigoare juridică, termenul de „profesionist”, având în vedere că, după intrarea în vigoare a noului Cod civil, noțiunea de „comerciant” a fost inclusă în noțiunea de „profesionist”. În baza dispozițiilor art. 3 din C. civ: „(2) Sunt considerați profesioniști toți cei care exploatează o întreprindere”, iar conform art. 8 alin. (11) din Legea nr. 71/2011: „(1) Noțiunea „profesionist” prevăzută la art. 3 din Codul civil include categoriile de comerciant, întreprinzător, operator economic, precum și orice alte persoane autorizate să desfășoare activități economice sau profesionale, astfel cum aceste noțiuni sunt prevăzute de lege, la data intrării în vigoare a Codului civil”.

E-commerce și contractul electronic în materie de consum

În cazul contractelor încheiate online având ca obiect vânzarea de bunuri sau servicii, oferta profesionistului întâlnește cererea consumatorului în mediul virtual.

Prin contract de vânzare sau de prestări de servicii online se înțelege un contract de vânzare sau de prestări de servicii în care profesionistul sau intermediarul său propune, prin intermediul unui site de internet ori prin alte mijloace electronice, bunuri sau servicii pe care consumatorul le comandă pe respectivul site de internet sau prin alte mijloace (art. 4 lit. e) din Regulamentul (UE) nr. 524/2013⁶).

Mijloacele electronice înseamnă, conform art. 4 lit. g) din Regulamentul (UE) nr. 524/2013, un echipament electronic de prelucrare (inclusiv compresie digitală) și de stocare a datelor, care este difuzat, transmis și recepționat în întregime prin cablu, prin radio, prin mijloace optice sau prin alte mijloace electromagnetice.

În legătură cu încheierea online a contractelor de vânzare sau prestări de servicii, prezintă importanță definiția cuprinsă în art. 3 punctul 15 din Regulamentul (UE) 2017/2394⁷ referitoare la noțiunea de „interfață online”, întrucât contractul online se încheie folosind o astfel de interfață: „interfață online” înseamnă orice software, inclusiv un site sau o parte a unui site, ori o aplicație, care este operat de către sau în numele unui profesionist și care servește pentru a oferi consumatorilor acces la bunurile sau serviciile profesionistului.

O definiție asemănătoare pentru această noțiune o regăsim și în Regulamentul (UE) 2018/302 al Parlamentului European și al Consiliului din 28 februarie 2018 privind prevenirea geoblocării nejustificate și a altor forme de discriminare bazate pe cetățenia sau naționalitatea, domiciliul sau sediul clienților pe piața internă și de modificare a Regulamentelor (CE) nr. 2006/2004 și (UE) 2017/2394, precum și a Directivei 2009/22/CE⁸ – „interfață online” înseamnă orice software, inclusiv un site internet sau o parte a acestuia și aplicații, inclusiv aplicații mobile, exploatat de către un profesionist sau în contul acestuia, pentru a le oferi clienților acces la bunurile sau serviciile comerciantului în vederea

⁶ 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), publicat în JO L 165 din 18.6.2013. În conformitate cu art. 22, Regulamentul se aplică de la 9 ianuarie 2016, cu excepția art. 2 alin. 13 și art. 7 alin. (11) și 5, care se aplică de la 9 iulie 2015, și a art. 5 alin. (11) și 7, art. 6, art. 7 alin.7, art. 8 alin. 13 și 4 și art. 11, 16 și 17, care se aplică de la 8 iulie 2013.

⁷ Regulamentul (UE) nr. 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004, publicat în JO L 345, 27.12.2017. Conform art. 22, Regulamentul se aplică de la 17 ianuarie 2020.

⁸ Publicat în JO L 60I, 2.3.2018. Regulamentul se aplică de la 3 decembrie 2018.

participării la o tranzacție ce are drept obiect bunurile sau serviciile în cauză (art. 2 pct. 16).

Așadar, în cazul contractului încheiat online, oferta profesionistului este prezentată consumatorului, de cele mai multe ori, prin intermediul unui site de internet, fără a fi excluse și alte mijloace electronice de comunicare.

Contractele încheiate online între profesioniști și consumatori sunt contracte electronice. Contractul electronic a fost definit⁹ ca fiind „contractul încheiat la distanță (între absenți), care presupune realizarea acordului de voință al părților contractante – furnizorul de servicii și destinatarul serviciilor – cu intenția de a stabili, a modifica sau stinge un raport juridic concret, specific fiind modul de exprimare a acordului, în forma înscrisului electronic”.

La nivelul UE, dispoziții referitoare la contractul electronic regăsim în cuprinsul Directivei 2000/31/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 8 iunie 2000 privind anumite aspecte juridice ale serviciilor societății informaționale, în special ale comerțului electronic, pe piața internă (directiva privind comerțul electronic)¹⁰ și al Regulamentului (UE) nr. 910/2014 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 iulie 2014 privind identificarea electronică și serviciile de încredere pentru tranzacțiile electronice pe piața internă și de abrogare a Directivei 1999/93/CE¹¹.

Având în vedere scopul urmărit prin instituirea procedurii SOL, respectiv creșterea încrederii consumatorilor în piața internă digitală, din categoria largă a contractelor electronice¹², mecanismul de soluționare extrajudiciară a litigiilor în materie de consum privește numai contractele transnaționale și interne încheiate între un profesionist și un consumator (*business-to-consumer* – B2C) având ca obiect vânzarea de bunuri corporale sau incorporale sau prestarea de servicii. Nu pot fi supuse soluționării extrajudiciare online litigiile izvorâte din contractele încheiate între profesioniști (*business-to-business* – B2B), din contractele încheiate între un consumator și un profesionist (*consumer-to-business* – C2B) sau din contractele încheiate între consumatori (*consumer-to-consumer* – C2C).

Din punct de vedere normativ, procedura soluționării online a litigiilor prin intermediul platformei SOL este reglementată la nivel unional de două instrumente legislative: 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, în continuare Directiva

⁹ C.T. Ungureanu, *Dreptul comerțului internațional*, Editura Hamangiu, București, 2018, p. 158.

¹⁰ Publicată în JO L 178, 17.7.2000.

¹¹ Publicat în JO L 257, 28.8.2014. Pentru cadrul normativ intern în ceea ce privește contractul electronic, a se vedea C.T. Ungureanu, *Contractul electronic*, în Revista Dreptul nr. 9/2015, p. 160.

¹² Pentru o clasificare a contractelor electronice, a se vedea C.T. Ungureanu, *op. cit.*, pp. 159-164.

2013/11/UE)¹³ și 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, în continuare Regulamentul (UE) nr. 524/2013)¹⁴.

Directiva 2013/11/UE și Regulamentul (UE) nr. 524/2013 sunt două instrumente legislative interconectate și complementare¹⁵. Directiva privind SAL în materie de consum reglementează cadrul general privind soluționarea extrajudiciară a litigiilor în materie de consum, revenind Regulamentului privind SOL în materie de consum misiunea de a particulariza domeniul, prin reglementarea soluționării online a acestor categorii de litigii. Așadar, în timp ce Directiva 2013/11/UE are în vedere soluționarea alternativă a litigiilor vizând atât contractele de vânzare sau prestare de servicii încheiate online, cât și contractele de vânzare sau prestare de servicii încheiate offline, Regulamentul (UE) nr. 524/2013 se referă exclusiv la procedura extrajudiciară de soluționare prin intermediul platformei SOL a litigiilor în legătură cu contractele de vânzare sau prestare de servicii încheiate online. Cadrul normativ unional este întregit prin Regulamentul (UE) nr. 2015/1051¹⁶ cu privire la modalitățile de exercitare a funcțiilor platformei de soluționare online a litigiilor, modalitățile formularului electronic de reclamație și modalitățile de cooperare între punctele de contact.

Având în vedere faptul că procedura privind SOL în materie de consum cuprinsă în Regulamentul (UE) nr. 524/2013/UE se bazează pe reglementările cu caracter general ale Directivei 2013/11/UE, vom prezenta cadrul legislativ unional urmând regula de la general la particular.

¹³ Publicată în JO L 165, 18.6.2013. Directiva a intrat în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în JO. Directiva SAL în materie de consum a fost transpusă în legislația națională prin O.G. nr. 38/2015 publicată în M. Of. nr. 654 din 28.03.2015. Pentru o analiză detaliată asupra procedurii SAL reglementată de O.G. nr. 38/2015, a se vedea C.T. Ungureanu, *Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) dintre profesioniști și consumatori conform O.G. nr. 38/2015*, material disponibil online la adresa https://www.researchgate.net/publication/329611953_Solutionarea_alternativa_a_litigiilor_SAL_dintre_profesionisti_si_consumatori_conform_OG_nr_382015, accesată la 3.10.2019.

¹⁴ Publicat în JO L 165, 18.6.2013.

¹⁵ Considerentul (12) din Directiva 2013/11/UE.

¹⁶ Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2015/1051 al Comisiei din 1 iulie 2015 privind modalitățile de exercitare a funcțiilor platformei de soluționare online a litigiilor, modalitățile formularului electronic de reclamație și modalitățile de cooperare între punctele de contact prevăzute în Regulamentul (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum, publicat în JO L 171, 2.7.2015.

2. Directiva privind SAL în materie de consum

2.1. Domeniul de aplicare

Sunt supuse prevederilor Directivei 2013/11/UE procedurile de soluționare extrajudiciară a litigiilor care privesc obligațiile contractuale prevăzute în contractele de vânzare sau în contractele de prestări de servicii¹⁷.

Directiva 2013/11/UE nu se aplică obligațiilor extra-contractuale, obligațiilor ce rezultă din contracte de vânzări sau din contractele de prestare de servicii în care ambele părți nu sunt stabilite (condiție aplicabilă profesioniștilor), respectiv nu sunt rezidente (condiție ce vizează consumatorii) în UE, și nici procedurilor judiciare.

Prin Hotărârea din 14 iunie 2017 pronunțată în *Cauza C-75/16, Livio Menini și Maria Antonia Rampanelli împotriva Banco Popolare Società Cooperativa*¹⁸, Curtea de Justiție a Uniunii Europene (CJUE) a arătat că Directiva 2013/11/UE nu se aplică tuturor litigiilor în care sunt implicați consumatori, ci doar procedurilor introduse de un consumator împotriva unui profesionist în legătură cu obligațiile contractuale prevăzute în contractele de vânzări sau în contractele de prestări de servicii. Aceste proceduri trebuie să fie independente, imparțiale, transparente, eficiente, rapide și echitabile și să fie încredințate unei entități SAL, respectiv, unei entități, indiferent cum este numită, care este stabilită pe o bază durabilă și oferă soluționarea unui litigiu printr-o procedură SAL și care este înscrisă în lista notificată Comisiei Europene¹⁹.

Prin contract de vânzare se înțelege, în sensul Directivei 2013/11/UE, „orice contract în temeiul căruia profesionistul transferă sau se angajează să transfere proprietatea asupra unor bunuri către consumator, iar consumatorul plătește sau se angajează să plătească prețul acestora, inclusiv orice contract care are drept obiect atât bunuri, cât și servicii”²⁰.

Definiția contractului de vânzare cuprinsă în Directiva 2013/11/UE este identică cu definiția contractului de vânzare dintr-o directivă anterioară din domeniul protecției consumatorilor, respectiv Directiva 2011/83/UE²¹, situație ce

¹⁷ Art. 2 alin. (11) din Directiva 2013/11/UE.

¹⁸ Disponibilă online la adresa <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=CELEX:62016CJ0075>, accesată la 3.10.2019.

¹⁹ Paragraful nr. 40 din *Cauza C-75/16*.

²⁰ Art. 4 alin. (11) lit. c) din Directiva 2013/11/UE.

²¹ 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, publicată în JO L 304, 22.11.2011. Conform art. 2 pct. 5: „contract de vânzare” înseamnă orice contract în temeiul căruia comerciantul transferă sau se angajează să transfere proprietatea asupra unor bunuri către consumator, iar consumatorul plătește sau se angajează să plătească prețul acestora, inclusiv orice contract care are drept obiect atât bunuri, cât și servicii”.

poate fi ușor explicată prin scopul comun avut în vedere la reglementarea celor două acte normative europene.

De esența contractelor de vânzare supuse procedurii de soluționare extrajudiciară este vânzarea bunurilor în schimbul prețului pe care consumatorul îl plătește sau se obligă să-l plătească profesionistului. Litigiile rezultate din contractele în care cumpărătorul nu plătește sau nu se angajează să plătească un preț pentru bunul ce formează obiectul contractului nu intră în sfera de aplicare a Directivei 2013/11/UE.

Pentru ipoteza în care contractele au drept obiect atât bunuri, cât și servicii, contractele vor fi calificate drept contracte de vânzare dacă obiectul principal al contractului este transferul dreptului de proprietate asupra anumitor bunuri, „chiar dacă acoperă, de asemenea, servicii conexe furnizate de vânzător, precum instalarea, întreținerea și orice alt tip de procesare, indiferent de valoarea relativă a bunurilor și serviciilor furnizate”²².

În categoria contractelor de vânzare care formează obiect de reglementare al Directivei 2013/11/UE trebuie incluse și contractele de vânzare sau furnizare de conținut digital în schimbul unei renumerații. Deși acest aspect nu este cuprins în mod expres în textul directivei, el reiese din considerentul (16) teza a doua din Directiva 2013/11/UE²³. Printr-o interpretare *per a contrario* a preambulului Directivei 2013/11/UE, pentru situația în care furnizarea de conținut digital se face în mod gratuit, litigiile izvorâte din neîndeplinirea obligațiilor contractuale nu vor fi supuse procedurii de soluționare alternativă reglementată de acest act unional.

Directiva 2013/11/UE nu definește ce se înțelege prin „conținut digital”, un instrument util în acest sens fiind considerentul (19) din Directiva 2011/83/UE: „Conținut digital înseamnă acele date care sunt produse și livrate în formă digitală, cum sunt programele de calculator, aplicațiile, jocurile, muzica, înregistrările video sau textele, indiferent dacă sunt accesate prin descărcare sau prin flux continuu, de pe un suport material sau prin orice alte mijloace”.

Ori de câte ori contractul va avea ca obiect vânzarea sau furnizarea de conținut digital, neexecutarea obligațiilor poate intra în sfera de aplicare a Directivei 2013/11/UE doar dacă conținutul digital va fi furnizat în schimbul unui preț. Situația este diferită de ipoteza avută în vedere prin Directiva 2011/83/UE, care se aplică tuturor contractelor pentru conținut digital online, chiar dacă nu implică plata unui preț de către consumator.

²² Ghidul DG Justiției privind 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, p. 7, material disponibil online la adresa https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/crd_guidance_ro.pdf, accesată la 15.10.2019.

²³ Considerentul (16) teza a doua din Directiva 2013/11/UE: „Acestea ar trebui să includă litigiile apărute din vânzarea sau furnizarea de conținut digital în schimbul unei remunerații”.

Pe lângă contractul de vânzare, face obiect al Directivei 2013/11/UE și contractul de prestări de servicii, definit ca fiind „orice contract, altul decât un contract de vânzare, în temeiul căruia comerciantul furnizează sau se angajează să furnizeze un serviciu consumatorului, iar acesta plătește sau se angajează să plătească prețul acestuia”²⁴.

Cu toate acestea, directiva nu se aplică în cazul serviciilor de interes general fără caracter economic, cum sunt cele prestate de stat sau în numele statului indiferent de forma juridică sub care sunt prestate aceste servicii, motivul excluderii constituindu-l lipsa caracterului economic al prestației²⁵.

De asemenea, sunt excluse din câmpul de aplicare al directivei serviciile de asistență medicală²⁶, având în vedere importanța acestui domeniu, precum și împrejurarea că pentru această categorie de servicii există reglementări speciale referitoare la serviciile 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 medicale²⁷.

Conform art. 2 alin. (11) lit. a)-i) din Directiva 2013/11/UE, sunt excluse din câmpul de aplicare al Directivei 2013/11/UE procedurile entităților de soluționare a litigiilor, în cazul în care persoanele fizice responsabile de soluționarea litigiilor sunt angajate sau remunerate exclusiv de profesionist, cu excepția cazului în care statele membre hotărăsc să permită ca astfel de proceduri să fie considerate proceduri SAL în conformitate cu directiva și sunt îndeplinite cerințele specifice de independență și transparență; procedurile supuse sistemelor de instrumentare a reclamațiilor consumatorilor gestionate de profesionist; serviciile neeconomice de interes general; litigiile între profesioniști; negocierile directe între consumator și profesionist; încercările efectuate de un judecător de a soluționa un litigiu pe parcursul procedurii judiciare referitoare la respectivul litigiu; procedurile inițiate de un profesionist împotriva unui consumator; entitățile publice de învățământ superior sau complementar.

2.2. Litigii naționale sau litigii transnaționale?

Sunt supuse prevederilor Directivei 2013/11/UE litigiile naționale și transfrontaliere care privesc obligațiile contractuale prevăzute în contractele de vânzări sau în contractele de prestări de servicii²⁸.

Litigiile naționale, denumite de Directiva 2013/11/UE „litigii interne”, sunt litigiile izvorâte din contractele în care ambele părți, atât consumatorul cât și profesionistul, au reședința, respectiv sunt stabiliți în același stat membru al UE (SM). Condiția cu privire la locul unde trebuie să se găsească părțile contractului

²⁴ Art. 4 alin. (11) lit. d) din Directiva 2013/11/UE.

²⁵ Considerentul (13) din Directiva 2013/11/UE.

²⁶ Considerentul (14) din Directiva 2013/11/UE.

²⁷ Art. 2 alin. (11) lit. h) din Directiva 2013/11/UE.

²⁸ Art. 2 alin. (11) din Directiva 2013/11/UE.

trebuie îndeplinită la momentul în care consumatorul comandă bunurile sau serviciile oferite de profesionist²⁹.

Litigiul transfrontalier sau, în terminologia actului normativ european, litigiul transnațional presupune situația în care părțile contractante nu se găsesc în același SM. În cazul litigiului transfrontalier, consumatorul, la momentul în care comandă bunuri sau servicii, are reședința în alt SM decât statul în care este stabilit profesionistul cu care încheie contractul de vânzare sau de prestări de servicii.

Calificarea unui litigiu ca fiind intern sau transfrontalier prezintă importanță din perspectiva entității SAL care va soluționa pe cale extrajudiciară litigiul și care va fi, în toate situațiile, entitatea SAL din statul în care își desfășoară activitatea profesionistul. Litigiile care vizează profesioniști stabiliți în România vor fi soluționate în această procedură de către entitățile SAL din România, indiferent dacă consumatorul parte în contract are reședința în România sau în alt SM. Litigiul promovat de către un consumator român împotriva unui profesionist stabilit în alt SM va fi soluționat de către entitatea SAL din SM în care este stabilit profesionistul parte în contractul ale cărui clauze nu au fost respectate.

Determinarea locului în care este stabilit profesionistul se realizează după regula prevăzută la art. 4 alin. 12 din Directiva 2013/11/UE: „în locul în care își desfășoară activitatea profesională, dacă este vorba despre o persoană fizică; în locul în care își are sediul statutar, administrația centrală sau în care își desfășoară în principal activitatea, inclusiv o sucursală, agenție sau o altă unitate, dacă este vorba despre o societate sau o altă persoană juridică ori despre o asociație de persoane fizice sau juridice”.

2.3. Cine poate declanșa procedura?

Pot utiliza procedura soluționării extrajudiciare a litigiilor în materie de consum consumatorii, persoane fizice care acționează în scopuri care nu sunt legate de activitatea lor comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională (art. 4 alin. (11) lit. a) din Directiva 2013/11/UE). Consumatorii trebuie să aibă reședința într-un SM.

Pentru situația în care contractul de vânzare sau de prestări de servicii are dublu scop, fiind încheiat în scopuri parțial circumscrise activității comerciale a persoanei și parțial aflate în afara acesteia, prevederile directivei se vor aplica în măsura în care scopul comercial nu are o pondere predominantă în contextul general al furnizării, persoana respectivă fiind considerată drept un consumator³⁰.

Noțiunea de „consumator” a fost definită asemănător în diferite instrumente europene: Directiva 85/577/CEE a Consiliului din 20 decembrie 1985 privind protecția consumatorilor în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale³¹ și Directiva 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 20

²⁹ Art. 4 alin. (11) lit. e) din Directiva 2013/11/UE.

³⁰ Considerentul (18) din Directiva 2013/11/UE.

³¹ Publicată în JO L 372.

mai.1997 privind protecția consumatorilor cu privire la contractele la distanță³², abrogate prin 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 și în 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 consumatori³³.

Noțiunea de „consumator” este o noțiune autonomă în dreptul UE, care a fost interpretată de CJUE în legătură cu legislația europeană în materia protecției consumatorilor³⁴.

În cauza *C-110/14, Costea c. SC Volksbank România SA*³⁵, CJUE a arătat că noțiunea „consumator”, în sensul art. 2 lit. b) din Directiva 93/13, are un caracter obiectiv și este independentă de cunoștințele concrete pe care persoana în cauză le poate avea sau de informațiile de care această persoană dispune în mod real. Având în vedere probatoriul administrat în cauză, dar și clauzele contractului, instanța națională are obligația să verifice dacă partea contractantă poate fi calificată drept „consumator”. Elementul care poate orienta judecătorul național în acest sens este natura bunului sau a serviciului care face obiectul contractului vizat, care poate fi susceptibil să demonstreze în ce scop a fost dobândit bunul sau serviciul³⁶.

În același context, noțiunea de „consumator” trebuie „apreciată având în vedere un criteriu funcțional, care constă în a aprecia dacă raportul contractual în cauză se înscrie în cadrul unor activități străine de exercitarea unei profesii”³⁷. Acest criteriu este „criteriul obiectului predominant în contextul general al contractului”³⁸.

³² Publicată în JO L 144, 3.0.2019.

³³ Publicată în JO L 149, 11.6.2005.

³⁴ De exemplu, interpretarea noțiunii de „consumator” din Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, publicată în JO L 95, 21.4.1993.

³⁵ Hotărârea Curții din 3 septembrie 2015, par. 21, disponibilă online la adresa <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?docid=166821&doclang=RO>, accesată la 15.10.2019.

³⁶ *C-110/14*, par. 23.

³⁷ Ordonanța Curții (Camera a șasea) 19 noiembrie 2015, în *Cauza C-74/15, Dumitru Tarcău, Ileana Tarcău c. Băncii Comerciale Intesa Sanpaolo România SA și alții*, par. 27, disponibilă online la adresa <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=CELEX:62015CO0074>, accesată la 15.10.2019.

³⁸ Concluziile avocatului general Pedro Cruz Villalon prezentate la 23 aprilie 2015 în *Cauza C-110/14*, par. 43, material disponibil online la adresa http://curia.europa.eu/juris/document/document_print.jsf?jsessionid=9ea7d2dc30d542d81c2ed6de44aa95b89767a312f45a.e34KaxiLc3qMb40Rch0SaxyLaNv0?doclang=RO&text=&pageIndex=0&part=1&mode=DOC&docid=163884&occ=first&dir=&cid=92082#Footref25, accesată la 15.10.2019.

În cauzele privind stabilirea competenței judiciare, recunoașterea și executarea hotărârilor în materie civilă și comercială, CJUE a reiterat definiția conform căreia noțiunea de „consumator” trebuie interpretată în sens autonom și restrictiv³⁹. Numai în măsura în care legătura dintre contractul încheiat și activitatea profesională a părții contractante este marginală și are un rol neglijabil în contextul activității sale, persoana care încheie contractul poate fi considerată consumator.

Persoanele nu trebuie definite ca fiind consumatori sau profesioniști *in abstracto*, această analiză trebuie să aibă loc concret, pentru fiecare caz în parte, întrucât una și aceeași persoană poate fi considerată consumator în cadrul anumitor operațiuni și profesionist în cadrul altor operațiuni⁴⁰. Calificarea unei persoane ca fiind consumator sau profesionist trebuie să se raporteze la calitatea în care a acționat cumpărătorul sau persoana care beneficiază de serviciile prestate la momentul încheierii contractului, situație de fapt ce trebuie stabilită de către instanța investită cu soluționarea litigiului, în cazul analizei noastre de către entitatea SAL desemnată să soluționeze pe cale extrajudiciară litigiul.

Constatarea că partea care a sesizat entitatea SAL nu este consumator poate reprezenta un fine de neprimire a reclamației adresate acestei entități, pentru situația în care dreptul de sesizare în procedura de soluționare extrajudiciară aparține doar consumatorului.

2.4. Împotriva cui poate fi introdusă acțiunea?

Acțiunea poate fi introdusă împotriva profesioniștilor, persoane fizice sau juridice, indiferent dacă acestea sunt publice sau private, care acționează inclusiv prin intermediul unei alte persoane care acționează în numele sau în contul lor, în scopuri ce țin de activitatea lor comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională (art. 4 alin. (11) lit. b) din Directiva 2013/11/UE) cu care consumatorii au încheiat contracte de vânzare sau contracte de prestări servicii.

Acțiunea nu poate fi introdusă împotriva unui alt consumator. Determinarea calității în care a acționat vânzătorul sau cel care s-a obligat la prestarea serviciului prin încheierea contractului urmează să fie realizată în fiecare caz în parte, printr-o analiză similară celei privind determinarea calității de consumator,

³⁹ Hotărârea Curții din 3 iulie 1997, în *Cauza C-269/95, Benincasa c. Dentalkit Srl*, par. 16, disponibilă online la adresa <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=43682&pageIndex=0&doclang=FR&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=2119140>, accesată la 3.10.2019; Hotărârea Curții din 20 ianuarie 2005 în cauza *C-464/01, Gruber c. Bay Wa AG*, par. 36, disponibilă online la adresa <http://curia.europa.eu/juris/showPdf.jsf?text=&docid=49857&pageIndex=0&doclang=FR&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=2120109>, accesată la 3.10.2019; Hotărârea Curții 25 ianuarie 2018 în *Cauza C-498/16 Maximilian Schrems c. Facebook Ireland Limited*, paragrafele 29-32, disponibilă online la adresa <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=198764&pageIndex=0&doclang=RO&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=2117928>, accesată la 15.10.2019.

luând în considerare, de exemplu, scopul încheierii contractului sau împrejurarea dacă acesta vizează activitatea profesională, obișnuită a vânzătorului.

2.5. Cine soluționează litigiile?

Soluționarea extrajudiciară a litigiilor naționale și transfrontaliere care privesc obligații contractuale prevăzute în contractele de vânzări sau în contractele de prestări de servicii între un profesionist stabilit în UE și un consumator rezident în UE se realizează prin intervenția unei entități de soluționare alternativă a litigiilor (entitate SAL).

Entitățile SAL pot propune soluții, pot impune soluții părților implicate în diferend sau pot avea doar rol de facilitator în găsirea unei soluții amiabile.

Sub titulatura de entități SAL se include, conform definiției date de art. 4 alin. (11) lit. h) din Directiva 2013/11/UE, orice entitate, indiferent cum este numită sau menționată, care este stabilită pe o bază durabilă și oferă soluționarea unui litigiu printr-o procedură SAL, care trebuie să se regăsească pe lista înaintată Comisiei Europene de către autoritățile SM⁴¹.

Fiecare astfel de organism extrajudiciar este obligat ca, în temeiul art. 5 alin. 12 din Directiva 2013/11/UE, să pună la dispoziție un site de internet actualizat care să permită părților să aibă acces facil la informațiile referitoare la procedura SAL, să prezinte online o reclamație și documentele justificative necesare, să furnizeze la cerere părților, pe un suport durabil, informațiile referitoare la procedura SAL, să permită, după caz, consumatorului să prezinte o

⁴¹ În dreptul intern, soluționarea alternativă a litigiilor a fost dată în competența Direcției de soluționare alternativă a litigiilor (Direcția SAL), structură fără personalitate juridică înființată în cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (art. 2 din Hotărârea nr. 775/2016 din 19 octombrie 2016 privind organizarea și funcționarea structurii responsabile cu derularea procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, precum și pentru modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr. 700/2012 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, publicată în M. Of. nr. 857 din 27 octombrie 2016). Direcția SAL este competentă să aplice procedura SAL în litigiile naționale și transfrontaliere în legătură cu contractele de vânzări sau contractele de prestări de servicii în sectoarele de activitate în care Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor este competentă (art. 6 alin. (11) din H.G. nr. 775/2016). Având în vedere că Direcția SAL este desemnată și în calitate de autoritate complementară competentă să soluționeze alternativ litigii în toate sectoarele de activitate ce intră în domeniul de aplicare al O.G. nr. 38/2015 (art. 6 alin. (11) din H.G. nr. 775/2016) și că, în conformitate cu art. 3 lit. h) din O.G. nr. 38/2015, entitatea SAL poate funcționa exclusiv în cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, în cadrul unei autorități publice centrale sau a unei autorități administrative autonome cu responsabilități în domeniul protecției consumatorilor, în prezent, Direcția SAL este singura entitate SAL competentă să soluționeze pe cale extrajudiciară online litigiile naționale și transfrontaliere în materie de consum promovate împotriva unui profesionist stabilit în România.

reclamație offline, precum și schimbul de informații dintre părți prin mijloace electronice sau, după caz, prin poștă, să accepte atât litigiile naționale, cât și litigiile transfrontaliere, inclusiv litigiile reglementate de Regulamentul (UE) nr. 524/2013, și, atunci când se ocupă de litigiile reglementate de directivă, să ia măsurile necesare pentru a se asigura că prelucrarea datelor cu caracter personal este în conformitate cu normele privind protecția datelor cu caracter personal.

Pentru situația în care într-un SM nu există o entitate SAL competentă să soluționeze un litigiul într-un anumit domeniu, Directiva 2013/11/UE consideră îndeplinită obligația SM în cazul în care se garantează existența unei entități SAL complementare, când se bazează pe entități SAL stabilite în alt SM sau pe entități regionale, transnaționale sau paneuropene (art. 5 alin. 13 din Directiva 2013/11/UE).

Entitatea SAL aflată pe lista notificată Comisiei trebuie să îndeplinească criteriile de transparență prevăzute la art. 7 din Directiva 2013/11/UE, care se referă, în principal, la publicarea pe site-urile de internet a informațiilor privitoare la tipurile de litigii pe care sunt competente să le soluționeze, inclusiv orice prag financiar, dacă este cazul, a normelor de procedură care reglementează soluționarea unui litigiu și a motivelor pentru care entitatea SAL poate refuza să se ocupe de un anumit litigiu, a limbilor în care reclamațiile pot fi prezentate entității SAL și în care se desfășoară procedura SAL, a tipurilor de norme pe care entitatea SAL le poate utiliza ca bază de soluționare a litigiilor (de exemplu, norme juridice, considerente de echitate, coduri de conduită), a oricăror cerințe preliminare pe care părțile ar putea fi obligate să le îndeplinească înaintea începerii procedurii de soluționare alternativă a litigiului, inclusiv cerința adresată consumatorului de a încerca o soluționare a diferendului direct cu profesionistul, a măsurii în care părțile se pot retrage din procedură, a costurilor, în cazul în care acestea există, care urmează să fie suportate de către părți, inclusiv a oricăror norme privind imputarea cheltuielilor la încheierea procedurii, durata medie a procedurii SAL, precum și efectul juridic al rezultatului procedurii SAL, inclusiv penalitățile pentru nerespectare în cazul unei decizii cu efecte obligatorii asupra părților, dacă este cazul.

Directiva 2013/11/UE impune un standard minim cu privire la criteriile pe care trebuie să le îndeplinească entitățile SAL și procedurile SAL în vederea atingerii scopului avut în vedere de această reglementare, SM având libertatea de a de a introduce norme care să ofere un nivel mai ridicat de protecție a consumatorilor (art. 2 alin. 13 teza finală din Directiva 2013/11/UE).

Mecanismul privind soluționarea litigiilor în materie de consum presupune existența și cooperarea la nivel național și unional între diverse puncte de contact, autorități și entități, pe de o parte, și Comisia Europeană, pe de altă parte. Astfel, fiecare SM este obligat, în temeiul art. 18 din Directiva 2013/11/UE, să desemneze o autoritate competentă sau, în cazul în care statul membru desemnează mai multe astfel de autorități, să desemneze un punct unic de contact, care are obligația de a evalua dacă entitățile care i-au fost notificate pot fi considerate entități SAL, și de a stabili, pe baza acestei evaluări, o listă a tuturor

entităților SAL care îndeplinesc condițiile privind soluționarea litigiilor⁴², listă care trebuie ulterior comunicată Comisiei, la fel ca orice altă modificare⁴³.

La rândul său, Comisia are obligația de a întocmi o listă cu entitățile SAL care i-au fost notificate, de a actualiza această listă ori de câte ori îi sunt notificate schimbări, de a publica această listă pe site-ul său de internet și de a o transmite autorităților competente și SM⁴⁴.

2.6. Procedura în fața entităților SAL

În temeiul principiului autonomiei procedurale, fiecare entitate SAL adoptă un regulament propriu de funcționare și de reglementare a activității privind soluționarea extrajudiciară a litigiilor în materie de consum⁴⁵.

Activitatea entităților SAL, precum și procedura desfășurată în fața acestora trebuie să se bucure de transparență (art. 7 din Directiva 2013/11/UE), de eficacitate (art. 8 din Directiva 2013/11/UE) și de corectitudine (art. 9 din Directiva 2013/11/UE).

Interpretând art. 8 și art. 9 din Directiva 2013/11/UE, CJUE a statuat⁴⁶ că legislația națională care prevede că în cadrul unei astfel de proceduri consumatorului trebuie să fie asistați de un avocat și că ei nu se pot retrage din procedură decât dacă dovedesc existența unui motiv justificat în susținerea acestei decizii este contrară dispozițiilor Directivei SAL în materie de consum.

În baza propriilor norme procedurale, entitățile SAL pot refuza instrumentarea unui litigiu în condițiile prevăzute de art. 5 alin. 14 din Directiva 2013/11/UE: consumatorul nu a încercat să contacteze profesionistul în cauză pentru a discuta reclamația sa și nu a încercat, ca un prim pas, să rezolve diferendul direct cu profesionistul; litigiul este nepertinent sau jignitor; litigiul este sau a fost analizat anterior de către o altă entitate SAL sau de o instanță; valoarea despăgubirii este inferioară sau superioară unui prag financiar prestabilit; consumatorul nu a prezentat reclamația entității SAL într-un termen predeterminat de minimum un an de la data la care consumatorul a prezentat reclamația profesionistului; instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta în mod grav funcționarea eficace a entității SAL⁴⁷.

⁴² Lista entităților SAL este disponibilă la adresa <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>.

⁴³ Art. 20 alin. (11) și (2) din Directiva 2013/11/UE.

⁴⁴ Art. 20 alin. (14) din Directiva 2013/11/UE.

⁴⁵ În România, Direcția SAL din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor își desfășoară activitatea după *Procedura pentru soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori prin propunerea unei soluții*, material disponibil online la adresa <https://anpc.ro/galerie/file/diversefg/ProceduraSAL2.pdf>, accesată la 9.10.2019.

⁴⁶ *Cauza C-75/16*, paragrafele 65-69.

⁴⁷ În România, normele procedurale permit Direcției SAL să refuze instrumentarea unui litigiu în următoarele situații: „a) consumatorul nu a încercat să contacteze comerciantul în cauză pentru a discuta reclamația sa și nu a căutat, ca un prim pas, să rezolve diferendul direct cu comerciantul; b) litigiul este promovat cu rea-credință sau este ofensator; c) litigiul este sau a fost analizat anterior de către o altă entitate SAL

Entitatea competentă să soluționeze litigiul este entitatea din statul în care profesionistul este stabilit, adică își are sediul statutar, administrația centrală sau unde își desfășoară activitatea.

Procedura presupune parcurgerea mai multor etape. Consumatorul sesizează entitatea SAL competentă cu o reclamație împotriva profesionistului cu care a încheiat un contract de vânzare sau de prestări de servicii. După primirea tuturor documentelor care conțin informații relevante referitoare la reclamație, entitatea SAL notifică părțile în litigiu imediat, rezultatul procedurii SAL urmând a fi pus la dispoziție în termen de 90 de zile calendaristice de la data la care entitatea a primit dosarul complet al reclamației, cu excepția cazurilor complexe, în care termenul poate fi prelungit cu înștiințarea părților.

În timpul procedurii, conform art.9 alin. (11) lit. a) din Directiva 2013/11/UE, părțile au posibilitatea de a-și exprima punctul de vedere într-o perioadă de timp rezonabilă, de a primi din partea entității SAL argumentele, probele, documentele și elementele de fapt prezentate de cealaltă parte, orice declarații și avize ale experților și de a prezenta observații pe marginea acestora.

2.7. Rezultatul procedurii SAL

Procedura SAL se poate finaliza prin propunerea sau impunerea unei soluții. Regulamentul de procedură al fiecărei entități SAL este cel care prevede în ce măsură soluția la care ajunge entitatea este obligatorie sau nu pentru părți, astfel încât este recomandat ca, înainte de a se implica în acest proces, părțile să cunoască procedura specifică entității SAL pe care au desemnat-o.

În ipoteza în care soluționarea litigiului se finalizează prin propunerea unei soluții, în temeiul art. 9 alin. 12 din Directiva 2013/11/UE, statele sunt obligate să se asigure că părțile au posibilitatea de a se retrage din procedură în orice moment, dacă nu sunt satisfăcute de funcționarea sau de modul de desfășurare a procedurii. Pentru transparența procedurii, dar și pentru a-și îndeplini obligația de informare, statele trebuie să se asigure că părțile, înainte de a accepta sau urma soluția propusă, sunt informate despre posibilitatea de a alege dacă să accepte sau nu, precum și dacă să urmeze sau nu soluția propusă și despre faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară.

Părțile litigiului trebuie să știe că soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare. De asemenea, înainte de a accepta sau urma o soluție propusă, părțile trebuie informate cu privire la consecințele juridice ale faptului de a conveni asupra unei

sau de către o instanță judecătorească; d) consumatorul nu a prezentat reclamația Direcției SAL în termen de un an de la data la care acesta, după caz, a prezentat reclamația comerciantului sau de la data săvârșirii faptei ce a dat naștere litigiului ori, în cazul faptelor continue, de la data încetării acestora; e) instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta în mod grav funcționarea eficientă a Direcției SAL; f) Direcția SAL nu este competentă să soluționeze litigiul; g) la momentul depunerii Cererii, consumatorul a înaintat o reclamație la o altă autoritate publică sau instanță de judecată”.

astfel de soluții propuse sau de a o urma. Părțile trebuie să aibă la dispoziție o perioadă rezonabilă de timp pentru a reflecta înainte de a-și da consimțământul cu privire la o soluție propusă sau la un acord amiabil.

Dacă procedura SAL se finalizează conform procedurii prin impunerea unei soluții, aceasta, în cazul în care nu există un conflict de legi, nu poate conduce la privarea consumatorului de protecția asigurată de dispozițiile de la care nu se poate deroga prin convenție, în temeiul legislației SM în care consumatorul și profesionistul își au reședința obișnuită (art. 11 alin. (11) lit. a) din Directiva 2013/11/UE).

Procedurile SAL nu produc efecte asupra decăderii sau prescripției în ceea ce privește termenele împlinite în timpul procedurilor al căror rezultat nu este obligatoriu pentru părți (art. 12 alin. (11) din Directiva 2013/11/UE).

3. Interacțiunea Directivei 2013/11/UE cu alte norme în materia soluționării extrajudiciare a litigiilor

În temeiul art. 3 alin. (11) din Directiva 2013/11/UE, actul normativ se aplică cu prioritate în situația în care o dispoziție a sa se află în contradicție cu o dispoziție cuprinsă într-un alt act juridic al UE privitoare la căile de atac extrajudiciare pe care un consumator le poate promova împotriva unui profesionist. În ipoteza în care nu se constată un conflict între prevederile Directivei 2013/11/UE și respectivul act normativ, se va aplica acesta din urmă.

De exemplu, la nivel european, o astfel de procedură extrajudiciară de soluționare a litigiilor este reglementată în Directiva 2002/22/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile electronice de comunicații (Directiva privind serviciul universal)⁴⁸, care la art. 34 prevede că: „(1) Statele membre asigură punerea la dispoziție a unor proceduri extrajudiciare transparente, simple și ieftine pentru soluționarea litigiilor nerezolvate, care implică consumatori și referitoare la aspecte prevăzute în prezenta directivă. Statele membre adoptă măsuri pentru a garanta că aceste proceduri permit o soluționare echitabilă și rapidă a litigiilor și pot, dacă acest lucru se justifică, adopta un sistem de rambursare și de compensare. Statele membre pot extinde aceste obligații la litigiile care implică alți utilizatori finali. (2) Statele membre se asigură că legislația lor nu împiedică înființarea, la nivelul teritorial adecvat, de birouri de reclamații și servicii online de primire a reclamațiilor, pentru a facilita accesul consumatorilor și al utilizatorilor finali la soluționarea litigiilor”.

În hotărârea pronunțată în cauzele conexe *C-317/08, C-318/08, C-319/08 și C-320/08, Alassini și alții c. Telecom Italia SpA*⁴⁹, în interpretarea art. 34 din Directiva privind serviciul universal, CJUE a arătat că o legislație națională poate prevedea că litigiile referitoare la drepturi conferite trebuie să facă obiectul unei

⁴⁸ Publicată în JO L 108, 24.4.2002.

⁴⁹ Disponibilă online la adresa <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:62008CJ0317&from=RO>, accesată la 3.10.2019.

încercări obligatorii de conciliere extrajudiciară ca o condiție de admisibilitate a acțiunilor în justiție. Cu toate acestea, procedura extrajudiciară obligatorie de conciliere trebuie să îndeplinească următoarele condiții: procedura să nu conducă la o decizie obligatorie în privința părților, să nu determine o întârziere substanțială pentru introducerea unei acțiuni în justiție, să suspende prescrierea drepturilor în cauză, să nu genereze cheltuieli sau să genereze cheltuieli reduse pentru părți, în măsura în care calea electronică nu constituie unicul mijloc de acces la procedura de conciliere, și să fie posibile măsurile provizorii în cazurile excepționale în care urgența situației o impune.

Prin Hotărârea pronunțată în *Cauza C-75/16*⁵⁰, CJUE a reținut că aceste condiții trebuie îndeplinite și în cazul procedurii extrajudiciare de soluționare a litigiilor reglementată de Directiva 2013/11/UE.

În ceea ce privește relația dintre Directiva privind SAL în materie de consum și Directiva privind anumite aspecte ale medierii în materie civilă și comercială⁵¹, legiuitorul european a arătat că Directiva 2013/11/UE se aplică în mod orizontal tuturor tipurilor de proceduri SAL, inclusiv procedurilor SAL reglementate de Directiva 2008/52/CE⁵².

4. Regulamentul privind SOL în materie de consum

Pentru cazul particular al contractelor de vânzare sau prestări de servicii încheiate online, ca metodă alternativă de soluționare a litigiilor a fost reglementată soluționarea litigiilor prin intermediul platformei SOL (Soluționarea Online a Litigiilor).

Soluționarea online a litigiilor în materie de consum nu înlocuiește procedurile judiciare și nu îi privează pe consumatori de dreptul de a solicita despăgubiri în fața instanțelor judecătorești. Regulament (UE) nr. 524/2013 nu împiedică părțile să își exercite dreptul de acces la instanțele de judecată.

4.1. Domeniul de aplicare

Soluționarea online a litigiilor în materie de consum este modalitatea de soluționare alternativă a litigiilor de către entități SAL în legătură cu contractele de vânzare sau prestări servicii încheiate online, care presupune utilizarea platformei SOL.

Prevederile Regulamentului (UE) nr. 524/2013 se aplică în principal procedurilor SAL inițiate de un consumator care își are reședința în UE împotriva unui profesionist stabilit în UE referitor la contracte de vânzare sau prestări de servicii încheiate online. În ipoteza în care procedurile entităților SAL permit și soluționarea pe cale extrajudiciară a litigiilor inițiate de un profesionist împotriva

⁵⁰ Par. 62.

⁵¹ Directiva 2008/52/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2008 privind anumite aspecte ale medierii în materie civilă și comercială, publicată în JO L 136, 24.5.2008.

⁵² Considerentul (19) din Regulamentul (UE) nr. 524/2013.

unui consumator⁵³, Regulamentul (UE) nr. 524/2013 urmează să se aplice și în privința acestei categorii de litigii.

Dimensiunea unională a reglementării nu exclude aplicarea SOL și tranzacțiilor online interne⁵⁴.

Regulamentul (UE) nr. 524/2013 se aplică numai litigiilor dintre consumatori și profesioniști care rezultă din contractele de vânzare sau de prestare de servicii online. Această categorie de contracte presupune situația în care profesionistul sau intermediarul său propune, prin intermediul unui site internet ori prin alte mijloace electronice, bunuri sau servicii pe care consumatorul le comandă pe respectivul site internet sau prin alte mijloace electronice, inclusiv în situația în care consumatorul a accesat site-ul internet sau alte servicii ale societății informaționale prin intermediul unui dispozitiv electronic mobil, precum telefonul mobil⁵⁵.

Regulamentul (UE) nr. 524/2013 definește noțiunile de „consumator”, „comerciant”, „contract de vânzare sau prestări de servicii” prin trimitere la termenii utilizați în Directiva privind SAL în materie de consum, precizând, în plus, că prin „mijloace electronice” se înțelege un echipament electronic de prelucrare (inclusiv compresia digitală) și de stocare a datelor, care este difuzat, transmis și recepționat în întregime prin cablu, prin radio, prin mijloace optice sau prin alte mijloace electromagnetice⁵⁶.

Pentru profesioniștii care sunt stabiliți în UE și care încheie contracte de vânzări sau de prestări de servicii online pe piețele online din UE, Regulamentul instituie obligația de a furniza pe paginile lor web un link către platforma SOL, de a preciza adresele de e-mail și de a informa consumatorii despre posibilitatea de a recurge la platforma SOL pentru a-și soluționa litigiile⁵⁷.

4.2. Platforma SOL

Platforma SOL este un site de internet interactiv⁵⁸, creat ca punct de intrare unic pentru consumatorii și profesioniștii care doresc o soluționare pe cale extrajudiciară a litigiilor rezultate din tranzacții încheiate online. Platforma SOL furnizează informații generale privind soluționarea extrajudiciară a litigiilor care apar între consumatori și profesioniști în urma încheierii contractelor de vânzări sau de prestări de servicii online, permițând părților să depună reclamații prin

⁵³ În prezent, numai Belgia, Germania, Luxemburg și Polonia permit desfășurarea procedurii inițiate de un profesionist împotriva unui consumator.

⁵⁴ Considerentul (11) din Regulamentul (UE) nr. 524/2013.

⁵⁵ Considerentul (14) din Regulamentul (UE) nr. 524/2013.

⁵⁶ Art. 4 lit. g) din Regulamentul (UE) nr. 524/2013.

⁵⁷ Art. 14 lit. g) din Regulamentul (UE) nr. 524/2013. La sfârșitul anului 2017, Comisia a efectuat un exercițiu de preluare de informații (Web Scraping) de pe site-urile operate de distribuitorii online stabiliți în statele membre, în Norvegia și în Islanda pentru a verifica respectarea articolului 14 din Regulamentul privind SOL, în urma căruia a constatat că doar 28% dintre distribuitorii online au furnizat link-ul către platforma SOL.

⁵⁸ Disponibil la adresa <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.

completarea unui formular electronic disponibil în toate limbile oficiale ale instituțiilor UE și să anexeze documente relevante.

Prin intermediul platformei, reclamațiile sunt direcționate către o entitate SAL competentă pentru instrumentarea litigiului în cauză. Platforma SOL le permite părților să gestioneze electronic cazul în mod gratuit.

Deși reclamațiile se transmit prin intermediul platformei, entitățile SAL vor putea soluționa litigiile online și în ipoteza în care au fost sesizate în mod direct⁵⁹.

Potrivit art. 5 alin. 14 din Regulamentul (UE) nr. 524/2013, platforma SOL îndeplinește următoarele funcții: „a) de a furniza un formular electronic de reclamație care să poată fi completat de partea reclamantă în conformitate cu articolul 8; (b) de a informa partea pârâtă în legătură cu reclamația; (c) de a identifica entitatea SAL competentă sau entitățile SAL competente și de a transmite reclamația entității SAL la care părțile au convenit să recurgă, în conformitate cu articolul 9; (d) de a oferi un instrument electronic gratuit de gestionare a cazului care să le permită părților și entității SAL să efectueze online, prin intermediul platformei SOL, procedura de soluționare a litigiilor; (e) de a pune la dispoziția părților și a entității SAL traducerea informațiilor care sunt necesare pentru soluționarea litigiului și care sunt schimbate prin intermediul platformei SOL; (f) de a furniza un formular electronic cu ajutorul căruia entitățile SAL transmit informațiile menționate la articolul 10 litera (c); (g) de a furniza un sistem de feedback care să le permită părților să își exprime punctele de vedere cu privire la funcționarea platformei SOL și la entitatea SAL care a instrumentat litigiul lor”.

În temeiul art. 7 alin. (11) din Regulamentul (UE) nr. 524/2013, fiecare SM este obligat să desemneze un punct de contact SOL, calitate care poate fi atribuită centrului din cadrul rețelei centrelor europene pentru consumatori, asociațiilor de consumatori sau oricărui alt organism, fiecare astfel de punct de contact SOL găzduind cel puțin doi consilieri SOL.

Atribuțiile punctelor de contact SOL sunt acelea de a oferi asistență consumatorilor în soluționarea litigiilor.

4.3. Procedura prin intermediul platformei SOL

Consumatorul sau profesionistul (în situația în care legislația SM prevede astfel lucru) completează un formular electronic de reclamație care este accesibil pe platforma SOL și care, prin informațiile furnizate, identifică entitatea SAL competentă⁶⁰. Reclamantul are posibilitatea să anexeze reclamației sale înscrisuri. Regulamentul (UE) nr. 524/2013 solicită ca toate câmpurile formularului online să fie completate⁶¹.

Platforma SOL transmite părții pârâte, în una dintre limbile oficiale ale instituțiilor UE aleasă de partea respectivă, reclamația împreună cu următoarele informații: „(a) informații privind necesitatea ca părțile să convină asupra unei

⁵⁹ Punctul 24) din Regulamentul (UE) nr. 524/2013.

⁶⁰ În prezent, în cadrul platformei sunt înregistrate 460 de entități SAL din toate statele membre, Liechtenstein și Norvegia.

⁶¹ Art. 9 alin. (11) din Regulamentul (UE) nr. 524/2013.

entități SAL căreia să îi fie transmisă reclamația și privind faptul că, în lipsa unui acord între părți sau dacă nu este identificată nicio entitate SAL competentă, reclamația nu mai este instrumentată; (b) informații privind entitatea sau entitățile SAL care are (au) competența de a instrumenta reclamația, dacă acestea sunt menționate în formularul electronic de reclamație sau sunt identificate de platforma SOL pe baza informațiilor furnizate în formularul respectiv; (c) în cazul în care partea pârâtă este un comerciant, o invitație pentru a specifica, în termen de 10 zile calendaristice: - dacă comerciantul se angajează sau este obligat să recurgă la o anumită entitate SAL pentru a soluționa litigiile cu consumatorii; și - cu excepția cazului în care comerciantul este obligat să recurgă la o anumită entitate SAL, dacă comerciantul dorește să recurgă la oricare entitate sau entități SAL dintre cele menționate la litera (b); (d) în cazul în care partea pârâtă este un consumator, iar comerciantul este obligat să recurgă la o anumită entitate SAL, o invitație pentru a conveni în termen de 10 zile calendaristice asupra entității SAL respective sau, în cazul în care comerciantul nu este obligat să recurgă la o anumită entitate SAL, o invitație pentru a selecționa una sau mai multe entități SAL dintre cele menționate la litera (b); (e) numele și coordonatele punctului de contact SOL din statul membru în care partea pârâtă este stabilită sau își are reședința, precum și o scurtă descriere a funcțiilor menționate la articolul 7 alineatul (2) litera (a)⁶².

În situația în care în termen de 30 de zile calendaristice de la data depunerii formularului de reclamație părțile nu reușesc să convină asupra unei entități SAL sau entitatea SAL refuză să instrumenteze litigiul, reclamația nu mai este instrumentată, partea reclamantă fiind informată cu privire la posibilitatea de a contacta un consilier SAL pentru a primi informații generale referitoare la alte căi de atac⁶³.

În ipoteza în care părțile au ales entitatea SAL, platforma SOL va transmite acestei entități reclamația formulată. Entitatea SAL astfel desemnată trebuie să informeze părțile dacă este de acord sau dacă refuză să instrumenteze litigiul, conform art. 5 alin. (14) din Directiva 2013/11/UE. În caz afirmativ, comunică părților normele de procedură pe care le aplică și, dacă este cazul, precizări în legătură cu costurile procedurii.

4.4. Soluționarea litigiilor

În situația în care entitatea SAL a acceptat să soluționeze litigiul, aceasta este obligată să încheie procedura, în temeiul art. 10 din Regulamentul (UE) nr. 524/2013, în termen de 90 de zile calendaristice de la data la care a primit dosarul complet al reclamației și să solicite prezența fizică a părților sau a reprezentanților acestora, cu excepția cazului în care normele sale de procedură prevăd această posibilitate și părțile sunt de acord.

⁶² Art. 9 alin. (13) din Regulamentul (UE) nr. 524/2013.

⁶³ Art. 9 alin. (18) din Regulamentul (UE) nr. 524/2013.

În virtutea obligației de informare, entitatea SAL trebuie să transmită către platforma SOL date referitoare la data primirii dosarului reclamației, obiectul litigiului, data încheierii procedurii SAL și rezultatul procedurii SAL.

Entitatea SAL nu are obligația de a desfășura procedura SAL prin intermediul platformei SOL⁶⁴.

4.5. Încheierea litigiilor și ștergerea datelor personale

În conformitate cu art. 6 din Regulamentul (UE) nr. 2015/1051, un litigiu prezentat prin intermediul platformei SOL nu va mai fi instrumentat în următoarele situații: partea pârâtă afirmă că nu este dispusă să recurgă la o entitate SAL, părțile nu reușesc să cadă de acord asupra unei entități SAL care să instrumenteze litigiul lor în termen de 30 de zile calendaristice de la data depunerii formularului electronic de reclamație și entitatea SAL convenită de părți refuză să instrumenteze litigiul.

Regulamentul prevede că datele cu caracter personal referitoare la litigiile încheiate în modalitățile enumerate de art. 6 se șterg de pe platformă în termen de cel mult șase luni de la încheierea acestora.

Concluzii

Dezvoltarea *e-commerce* în UE, respectiv a pieței unice digitale reprezintă una dintre cele 10 priorități ale politicii europene, obiectiv pentru a cărui atingere a fost gândită modalitatea de soluționare alternativă a litigiilor în materie de consum în baza pachetului legislativ format din Directiva 2013/11/UE și Regulamentul (UE) nr. 524/2013.

Rămân pertinente întrebările referitoare la împrejurarea dacă aceste măsuri legislative și-au atins scopul declarat, de a întări încrederea consumatorilor UE în comerțul online transfrontalier, și care este procentul în care soluționarea extrajudiciară a litigiilor în materie de consum a fost un element determinant în aplicarea politicilor UE în materie de consum.

Rapoartele din 2017 și 2018 privind funcționarea platformei europene SOL, publicate în temeiul art. 21 din Regulamentul nr. 524/2013/UE⁶⁵, precum și Raportul Comisiei către Parlamentul European, Consiliu și Comitetul Economic și Social European referitor la aplicarea Directivei 2013/11/UE și a Regulamentului (UE) nr. 524/2013⁶⁶ cuprind o analiză referitoare la evoluția și implementarea modalităților de soluționare alternativă a litigiilor în materie de consum, dar și a punctelor ce trebuie îmbunătățite în viitor.

⁶⁴ Art. 10 lit. d) din Regulamentul (UE) nr. 524/2013.

⁶⁵ Disponibile online la adresa <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show>, accesată la 20.10.2019.

⁶⁶ COM (2019) 425 final, Bruxelles, 25.9.2019, material disponibil online la adresa <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019DC0425&from=EN>, accesată la 20.10.2019.

Deși datele statistice prezentate cu privire la procentul de soluționare a litigiilor de către entitățile SAL nu sunt de natură să conducă la concluzia unui succes al procedurii, Comisia Europeană rămâne optimistă cu privire la această modalitate de soluționare alternativă a litigiilor în materie de consum.

Raportul din 2018 asupra funcționării platformei SOL a arătat⁶⁷ că doar un procent de 2% din cazurile înregistrate pe platformă au ajuns să fie soluționate de entități SAL (în 2017, jumătate din plângeri au fost refuzate de către entitățile SAL în virtutea normelor de procedură, fiind soluționate în fond doar 1% din reclamanții), în timp ce 81% din plângeri au fost închise automat după 30 de zile întrucât părțile nu au convenit asupra unei entități SAL, 13% din proceduri au fost refuzate de către profesioniști și într-un procent de 4% părțile au declarat că se vor înțelege pe cale amiabilă.

Concluzia Comisiei⁶⁸, conform căreia numărul mare de vizitatori și reclamații prezentate pe platformă, precum și numărul mare de soluționări directe arată nivelul foarte satisfăcător al asimilării sale de către consumatori, demonstrând valoarea adăugată a platformei pentru facilitarea unei soluții convenite bilateral, nu poate ascunde faptul că, în primii doi ani acoperiți de Rapoartele amintite, soluționarea extrajudiciară a litigiilor în materie de consum prin intermediul platformei SOL este departe de a-și fi atins scopul. Datele statistice privind traficul pe platforma SOL indică mai degrabă faptul că platforma a jucat un rol de facilitator, un punct de întâlnire între consumatori și profesioniști cu care aceștia au intrat în relații contractuale, decât rolul de soluționare extrajudiciară a litigiilor apărute între părți.

Rămâne de urmărit în ce măsură provocările identificate de către Comisia Europeană ca reprezentând principalele obstacole care limitează eficacitatea procedurilor SAL în materie de consum (printre care se numără gradul de conștientizare și percepțiile în ceea ce privește SAL, explorarea structurilor SAL naționale, participarea profesioniștilor la procedurile SAL⁶⁹) vor reuși să fie surmontate fără o îmbunătățire a pachetului legislativ, mai ales la nivel național, care trebuie să ofere un cadru stabil, imparțial, transparent de soluționare a litigiilor în materie de consum și care trebuie să îi convingă în primul rând pe profesioniști de eficacitatea, utilitatea, previzibilitatea și avantajele procedurii de soluționare alternativă a litigiilor.

⁶⁷ *Functioning of the European ODR Platform, Statistics 2nd year*, p.4, disponibil online la adresa https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/2nd_report_on_the_functioning_of_the_odr_platform_3.pdf, accesată la 20.10.2019.

⁶⁸ *Raportul Comisiei către Parlamentul European, Consiliu și Comitetul Economic și Social European referitor la aplicarea Directivei 2013/11/UE și a Regulamentului (UE) nr. 524/2013*, pp. 16-17.

⁶⁹ *Idem*, pp. 10-12.