

Cauza C-380/19: reviriment al standardului obligației de informare impusă comercianților în legătură cu soluționarea alternativă a litigiilor (SAL)

Case C-380/19: a Renewal of the Standards of the Information Obligation which is imposed to Traders in Relation to Alternative Dispute Resolution (ADR)

Aura-Elena Amironesei¹

Rezumat: Hotărârea Curții de Justiție a Uniunii Europene pronunțată în cauza C-380/19 a instituit un nou standard al obligației de informare ce revine comercianților în temeiul art. 13 din Directiva 2013/11/UE. În cadrul articolului, vom analiza în primul rând raționamentul Curții și ecourile hotărârii în legislația internă. La 5 ani de la adoptarea OG nr. 38/2015 prin care a fost transpusă directiva, procedurile SAL sunt utilizate cu precădere în anumite domenii de activitate, iar noul conținut al obligației de informare este de natură să influențeze cuprinsul documentelor online și offline de natură contractuală ce emană de la comercianții care utilizează în prezent proceduri de tip SAL pentru soluționarea litigiilor.

Cuvinte-cheie: SAL; obligație de informare; soluționare alternativă a litigiilor; comercianți; consumatori; Directiva 2013/11/UE

Abstract: The Judgement of the Court of Justice of the European Union in Case C-380/19 has set a new standard for the information obligation imposed on traders under Art. 13 of Directive 2013/11/UE. The current article intends to firstly analyze the reasoning of the Judgement and its general resonance for the Romanian law. After 5 years since the adoption of Government Ordinance no. 38/2015 which transposes the Directive, ADR procedures are mainly used in specific fields of activity, and the new dimension of the information obligation is likely to impact the content of contractual online and offline documents drafted by the traders that are using ADR procedures for dispute resolution.

Keywords: ADR; information obligation; alternative dispute resolution; traders; consumers; Directive 2013/11/UE

Introducere

Prin articol se urmărește interpretarea și reliefaarea importanței hotărârii pronunțate în Cauza (CJUE) C-380/19 în materia SAL atât la nivel european, cât și cu precădere la nivel național. La începutul articolului, va fi schițată o prezentare

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

generală a Directivei privind SAL în materie de consum, fiindcă aceasta constituie cadrul legal al cauzei, întrebările preliminare fiind legate de interpretarea unor dispoziții din cuprinsul său.

În a doua secțiune, va fi prezentată reglementarea SAL în România, actul normativ prin care a fost transpusă Directiva privind SAL în materie de consum și dezvoltarea utilizării procedurilor SAL, astfel încât să se schițeze cadrul național ce urmează a fi influențat de hotărârea pronunțată în Cauza (CJUE) C-380/19.

În a treia secțiune, vor fi tratate, în mod detaliat, elementele de fapt și de drept ale cauzei, considerentele și hotărârea pronunțată de CJUE.

În ultima secțiune, urmată de concluzii, va fi interpretată hotărârea și vor fi analizate implicațiile hotărârii CJUE în dreptul național și în activitatea profesioniștilor români care se angajează sau sunt obligați să recurgă la proceduri SAL.

1. Scurte considerații teoretice cu privire la Directiva privind SAL în materie de consum²

Adoptarea Directivei privind SAL în materie de consum a urmărit instituirea accesului la mijloace mai simple, rapide și necostisitoare pentru soluționarea litigiilor naționale și transnaționale, ce se ivesc între consumatori și comercianți, în urma încheierii unor contracte *business-to-consumer* de vânzare sau de prestări servicii³. Astfel, a fost reglementată prin intermediul său soluționarea alternativă a litigiilor (SAL), o soluție extrajudiciară eficientă și gratuită pentru consumatori, care presupune sesizarea și investirea unor entități SAL cu soluționarea litigiului apărut⁴ sau a reclamațiilor ce reflectă neînțelegerile dintre consumatori și comercianți.

Frica și neîncrederea față de modalitatea de soluționare a unor eventuale litigii născute din contractele *business-to-consumer* este de natură să constituie o barieră în piața internă, în asigurarea liberei circulații a bunurilor și serviciilor. Prin adoptarea Directivei privind SAL în materie de consum, s-a urmărit eliminarea acestei bariere din calea bunei funcționări a pieței interne, determinarea consumatorilor să facă achiziții dincolo de granițele naționale și încurajarea comercianților să vândă sau să presteze servicii pentru consumatorii din alte state membre⁵.

² 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 publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene nr. L 165/63, din 18. 6. 2013.

³ Considerentul 4 din Preambulul Directivei privind SAL în materie de consum.

⁴ M. Knigge, C. Pavillon, *The legality requirement of the ADR Directive: just another paper tiger?*, în *Journal of European Consumer and Market Law*, Issue 4/2016, [Online] la https://www.researchgate.net/publication/298397287_The_legality_requirement_of_the_ADR_Directive_just_another_paper_tiger, accesat 26.10.2020, pp. 155.

⁵ Considerentul 6 din Preambulul Directivei privind SAL în materie de consum.

Directiva privind SAL în materie de consum a consolidat și continuat construcția juridică începută odată cu cele două Recomandări ale Comisiei Europene din 1998⁶ și din 2001⁷. Prin aceasta s-a urmărit structurarea unui cadru legal care să ofere consumatorilor proceduri SAL de înaltă calitate, realizate de persoane imparțiale, independente, transparente și cu expertiză⁸.

Principalele aspecte pe care Directiva le reglementează sunt: condițiile pentru prezentarea unei reclamații sau a unui litigiu spre soluționare entităților care desfășoară activități de soluționare alternativă a litigiilor (entități SAL), entitățile SAL (înființarea lor, cerințele de transparență și imparțialitate impuse persoanelor din cadrul entităților, transparența ce cade în sarcina entității SAL, adoptarea regulilor proprii de procedură) și condițiile pe care trebuie să le îndeplinească, procedurile SAL (alături de cerințele eficacității și corectitudinii și mecanismele posibile), rezultatele procedurilor SAL, obligația de informare cu privire la SAL și autoritatea competentă în materie. În continuare, vom prezenta succint entitățile SAL și mecanismele SAL, iar obligația de informare ce trebuie îndeplinită de comercianți urmează a fi tratată în expunerea Cauzei (CJUE) C-380/19.

Entitățile SAL reprezintă acele organisme care oferă posibilitatea de a soluționa un litigiu printr-o procedură SAL, îndeplinesc cerințele impuse de lege, sunt înscrise pe listele întocmite de autoritățile competente în urma evaluării lor și sunt stabilite pe o bază durabilă (nu se înființează *ad-hoc*). Acestea au o serie de obligații instituite de Directivă în sarcina lor, printre care: să dețină un site de internet actualizat care să ofere informații cu privire la procedura SAL și care permite depunerea reclamațiilor și a înscrisurilor doveditoare în sistem *online*, să permită consumatorilor să depună reclamații și *offline*, să permită schimbul de informații între comercianți și consumatori prin poștă sau prin mijloace electronice, să accepte inclusiv litigii transfrontaliere, să respecte normele privitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal și să se asigure că persoanele responsabile din cadrul lor îndeplinesc cerințele impuse de lege etc. În principiu, entitățile SAL se înființează în domenii specifice de activitate, dar statele membre pot desemna entități SAL complementare care să aibă competență în domeniile de activitate în care nu sunt înființate entități SAL specializate.

⁶ European Commission, *Recommendation 98/257/EC of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes*, [Online] la <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/0c096a7b-99f5-4794-93e6-e2bc374308ff/language-en>, accesat 25.10.2020.

⁷ European Commission, *Recommendation 2001/310/EC of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes*, [Online] la <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32001H0310&from=FR>, accesat 25.10.2020.

⁸ A. Biard, *Impact of Directive 2013/11/EU on Consumer ADR Quality: Evidence from France and the UK*, Journal of Consumer Policy, 42 (1), Springer, 2019, [Online] la <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6743740/>, accesat 27.10.2020, pp. 109.

Cu privire la procedurile SAL, acestea pot fi bazate pe două mecanisme: mecanismul de propunere a soluției și mecanismul de impunere a soluției⁹. Diferența între cele două este dată de caracterul obligatoriu al soluției date de entitatea SAL. În cadrul procedurii de propunere, ambele părți au posibilitatea de a nu accepta soluția propusă, dreptul de a se retrage oricând din procedură și calea unei proceduri judiciare deschisă în continuare. Excepția este dată de situația în care soluția este obligatorie pentru comerciant și poate fi refuzată doar de către consumator, deci nu de ambele părți. Procedura SAL cu soluție impusă se finalizează cu o soluție obligatorie pentru comerciant și consumator.

2. Cadrul legal național privind SAL și dezvoltarea națională a SAL

Directiva privind SAL în materie de consum a fost transpusă prin Ordonanța nr. 38 din 26 august 2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți¹⁰. Au fost exprimate mai multe nemulțumiri legate de inconsecvența terminologiei utilizate cu cea care se regăsește în legislația română și anume, noțiunea de comerciant care de fapt are echivalentul „profesionistului”¹¹ din art. 3 alin. (2) din C. civ. O.G. nr. 38/2015 cuprinde în plus față de Directivă și aspecte legate de soluționarea online a litigiilor (SOL) preluate din Regulamentul (UE) nr. 524/2013 care prevede instituirea unei platforme SOL. Prin intermediul său, a fost desemnată drept autoritate competentă Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri, prin compartimentul pentru Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL), din cadrul Direcției Juridice și Relații Instituționale¹². Autoritatea competentă este cea care centralizează informațiile despre entitățile SAL, evaluează dacă entitățile ce îi sunt notificate pot fi considerate entități SAL ce intră în domeniul de aplicare al directivei și dacă îndeplinesc cerințele de calitate și întocmește o listă cu entitățile SAL din statul membru.

Entitățile SAL din România la momentul actual sunt ANPC și SAL-Fin¹³, iar în domeniul bancar există Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în

⁹ Uniunea Națională a Barourilor din România, *Soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți*, 31. 08.2015, [Online] la <https://www.unbr.ro/solutionarea-alternativa-a-litigiilor-dintre-consumatori-si-comercianti/>, accesat 25.10.2020.

¹⁰ Publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 654 din 28 august 2015.

¹¹ C. T. Ungureanu, *Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) dintre profesioniști și consumatori conform O.G. nr. 38/2015*, în volumul Conferinței „160 de ani de învățământ juridic ieșean”, Editura Hamangiu, București, 2015, pp. 87-98; Uniunea Națională a Barourilor din România, *Soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți*, 31. 08.2015, [Online] la <https://www.unbr.ro/solutionarea-alternativa-a-litigiilor-dintre-consumatori-si-comercianti/> accesat 25.10.2020.

¹² Pentru detalii referitoare la autoritatea competentă, a se accesa, <http://www.economie.gov.ro/aparat-propriu/economie/solutionarea-alternativa-a-litigiilor>, accesat 28.10.2020.

¹³ Pentru detalii, a se vedea, Autoritatea de Supraveghere Financiară, *SAL-Fin*, [Online] la <https://asfromania.ro/consumatori/sal-fin>, accesat 28.10.2020.

domeniul bancar¹⁴ (CSALB) nominalizat chiar prin O.G. nr. 38/2015. S-a pus și problema posibilității de a înființa în cadrul Uniunii Naționale a Barourilor din România (UNBR) o entitate sectorială SAL care să aibă competență în soluționarea litigiilor privind contractele de asistență juridică încheiate între avocați și clienții care au calitatea de consumator¹⁵, propunere ce nu a fost primită favorabil în considerarea prevederilor Legii nr. 51/1995 privind organizarea și exercitarea profesiei de avocat.

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) este entitate SAL ce își îndeplinește atribuțiile specifice în temeiul O.G. nr. 38/2015, prin intermediul Direcției de soluționare alternativă a litigiilor¹⁶, aceasta având și rol de entitate SAL complementară¹⁷ în prezent, în baza art. 20 din O.G. nr. 38/2015. O societate pe care am identificat-o ca informând în mod detaliat consumatorii cu privire la posibilitatea lor de a se adresa ANPC pentru a beneficia de o procedură SAL este H&M Hennes&Mauritz SRL¹⁸. O altă societate care, în schimb, are doar o referire sumară la posibilitatea de a beneficia de SAL, este Elefant Online SA¹⁹, care a inclus acest aspect direct în termenii și condițiile generale. Practica S.C. Dante International S.A. („eMag”) este de a nu face nicio referire la SAL în termenii și condițiile generale afișate pe site-ul web, ci a inserat în footer-ul paginii link-ul ANPC²⁰. ANPC utilizează pentru procedurile SAL

¹⁴ Pentru detalii referitoare la Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar, a se accesa, [Online] <https://www.csalb.ro/>, accesat 28.10.2020.

¹⁵ Pentru mai multe detalii, a se vedea, Uniunea Națională a Barourilor din România, Punct de vedere cu privire la nominalizarea Uniunii Naționale a Barourilor din România ca „autoritate competentă” în domeniul de aplicare al Directivei 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum, 7.02.2018, [Online] la <http://www.unbr.ro/punct-de-vedere-cu-privire-la-nominalizarea-uniunii-nationale-a-barourilor-din-romania-ca-autoritate-competenta-in-domeniul-de-aplicare-al-directivei-2013-11-ue-a-parlamentului-europ/>, accesat 25.10.2020.

¹⁶ Pentru detalii referitoare la ANPC drept entitate SAL, a se accesa, [Online], <http://www.economie.gov.ro/aparat-propru/economie/solutionarea-alternativa-a-litigiilor>, accesat 28.10.2020.

¹⁷ Conform art. 5 alin. (3) din O.G. nr. 38/2015, „În situația în care nu există o entitate de soluționare a litigiilor competentă pentru anumite sectoare de activitate, poate fi creată o entitate SAL complementară (...) care să fie competentă să soluționeze litigiile din cadrul respectivelor sectoare de activitate”.

¹⁸ A se vedea în acest sens site-ul web al societății H&M, prevederile legate de SAL fiind disponibile [Online] la https://www2.hm.com/ro_ro/customer-service/legal-and-privacy/alternative-dispute-resolution.html, accesat 27.10.2020.

¹⁹ A se vedea în acest sens site-ul web al societății Elefant Online SA, prevederile legate de SAL fiind disponibile [Online] la <https://www.elefant.ro/helpdesk/safety-security-privacy/terms-and-conditions#chapter15>, accesat 27.10.2020.

²⁰ A se vedea în acest sens site-ul web al societății S.C. Dante International S.A., prevederile legate de SAL fiind disponibile [Online] la https://www.emag.ro/info/termeni-si-conditii?ref=footer_4_2, accesat 27.10.2020.

mecanismul de propunere a unei soluții părților²¹, ceea ce permite ambelor părți să nu accepte soluția propusă. În cazul în care soluția nu este acceptată, consumatorul este informat despre căile administrative și cele judiciare de care poate dispune pentru soluționarea litigiului sau a reclamației sale.

SAL-Fin este entitate SAL înființată în cadrul Autorității de Supraveghere Financiară²² (ASF) și are competență în soluționarea reclamațiilor și litigiilor din domeniul non-bancar. Aceasta este reglementată prin Regulamentul ASF nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN)²³. Entitățile care sunt autorizate, reglementate sau/și supravegheate de către ASF sunt obligate să informeze consumatorii cu privire la dreptul lor de a apela la SAL-Fin pentru soluționarea alternativă a litigiilor. Exemple de astfel societăți sunt Groupama²⁴, Omniasig²⁵, City Insurance, Allianz Țiriac²⁶ etc. SAL-Fin utilizează atât mecanismul de propunere a unei soluții²⁷, cât și cel de impunere a unei soluții²⁸, alegerea fiind lăsată la latitudinea consumatorului.

În ceea ce privește volumul de activitate și utilizarea procedurilor SAL în România, din statisticile oferite de SAL-Fin²⁹ rezultă o creștere graduală

²¹ Pentru mai multe detalii, a se vedea, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, Ce înseamnă SAL, 25.04.2017, [Online] la <https://anpc.ro/articol/935/ce-inseamna-sal>, accesat 26.10.2020.

²² Pentru mai multe detalii legate de SAL-Fin, a se vedea, Autoritatea pentru Supraveghere Financiară, *SAL-Fin*, a [Online] la <https://asfromania.ro/consumatori/sal-fin>, accesat 27.10.2020.

²³ Publicat în Monitorul Oficial nr. 383 din 19 mai 2016.

²⁴ Pentru detalii despre soluționarea alternativă a litigiilor cu Groupama, a se vedea, *Soluționarea alternativă a litigiilor*, [Online] la <https://www.groupama.ro/utile/soluționarea-alternativa-a-litigiilor>, accesat 28.10.2020.

²⁵ Pentru detalii despre soluționarea alternativă a litigiilor cu Omniasig, a se vedea, *Soluționare alternativă litigii*, [Online] la <https://www.omniasig.ro/soluționare-alternativa-litigii.html>, accesat 28.10.2020.

²⁶ Pentru detalii despre soluționarea alternativă a litigiilor cu Allianz Țiriac, a se vedea, *Aspecte legale*, [Online] la https://www.allianztiriac.ro/ro_RO/aspecte-legale.html, accesat 28.10.2020.

²⁷ Autoritatea de Supraveghere Financiară, *Procedura pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin propunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN –PPS*, Procedură din 25 martie 2019, [Online] la <http://www.salfin.ro/wp-content/uploads/2019/05/Procedura-pentru-solu%C5%A3ionarea-alternativ%C4%83-a-litigiilor-prin-propunerea-unei-solu%C5%A3ii-%C3%AEn-cadrul-SAL-FIN.pdf>, accesat 27.10.2020.

²⁸ Autoritatea de Supraveghere Financiară, *Procedura pentru soluționarea alternativă a litigiilor prin impunerea unei soluții în cadrul SAL-FIN – PIS*, Procedură din 25 martie 2019, [Online] la <http://www.salfin.ro/wp-content/uploads/2019/05/Procedura-pentru-solu%C5%A3ionarea-alternativ%C4%83-a-litigiilor-prin-impunerea-unei-solu%C5%A3ii-%C3%AEn-cadrul-SAL-FIN.pdf>, accesat 27.10.2020.

²⁹ Autoritatea de Supraveghere Financiară, Entitatea de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul financiar non-bancar, *Raport privind activitatea desfășurată de entitatea SAL-Fin și de Colegiul de Coordonare a acestora în anul 2019*, [Online] la

Cauza C-380/19: reviriment al standardului obligației de informare impusă comercianților

semnificativă a sesizării acestora de către consumatori, iar din recenziile oferite se poate observa că treptat se atinge scopul propus în Directiva privind SAL în materie de consum.

În principiu, procedurile SAL nu sunt obligatorii pentru comerciant și nici pentru consumator, investirea unei entități SAL cu soluționarea unui litigiu realizându-se în mod voluntar de către consumator. Totuși, atunci când un comerciant se angajează să utilizeze proceduri SAL, această formă de soluționare extrajudiciară a litigiilor devine obligatorie doar pentru comerciant³⁰. Un astfel de angajament existent trebuie comunicat consumatorului în conformitate cu art. 25 alin. (2) din O.G. nr. 38/2015. Interpretând *per a contrario* art. 14 din O.G. nr. 38/2015, se conturează și cazul în care SAL este obligatorie pentru ambele părți. Astfel, acordul prin care comerciantul și consumatorul stabilesc să deducă diferențele dintre ei spre soluționare unei entități SAL este obligatoriu dacă este încheiat după apariția litigiului, precum și dacă este încheiat înainte de apariția litigiului, sub condiția ca acordul să nu conducă la privarea consumatorului de posibilitatea de a se adresa autorității competente și să nu împiedice accesul la justiție. Condițiile impuse pentru obligativitatea unui astfel de acord derivă din faptul că SAL nu reprezintă o alternativă la justiția statală, formală, care să o excludă³¹, ci este un mijloc prin care pot fi soluționate disensiuni cu celeritate și costuri minime fără a apela la instanțele de judecată care presupun întocmai contrariul. Atunci când consumatorul este nemulțumit de soluție, se poate adresa instanței³².

Se poate observa că în materia obligativității și utilizării SAL o importanță deosebită o are informarea consumatorului de către comerciant. Această obligație de informare face obiectul Cauzei C-380/19.

3. Cauza C-380/19. Situația de fapt și Hotărârea CJUE pronunțată în cauză

În luna mai a anului 2019, a fost trimisă o cerere de decizie preliminară către Curtea de Justiție a Uniunii Europene (CJUE), ce a format obiectul Cauzei C-380/19, iar la data de 25 iunie 2020 a fost pronunțată o hotărâre în cauză, hotărârea fiind chiar prima și singura în materia SAL din practica instanței europene. Adiacent caracterului său pionier în jurisprudența în materie SAL, hotărârea are și o serie de implicații asupra reglementărilor în domeniu și asupra activității comercianților.

<http://www.salfin.ro/wp-content/uploads/2020/03/Raport-SAL-Fin-2019.pdf> accesat 27.10.2020.

³⁰ C. T. Ungureanu, *op. cit.*, pp. 6, 7.

³¹ Ștefan Răzvan Tătaru, *Soluționarea prin mijloace alternative a litigiilor apărute în comerțul internațional cu produse farmaceutice*, în *Analele Științifice ale Universității „Alexandru Ioan Cuza” din Iași Științe Juridice*, TOMUL LXIV, nr. I, 2018, pp. 205.

³² C. T. Ungureanu, *op. cit.*, pp. 7.

Situația de fapt în cauza CJUE C-280/19³³ este dată de un litigiu principal ale cărui părți sunt o bancă cooperativă (DAÄB) și Uniunea Federală. Acesta privește practicile băncii în materie de informare a consumatorilor cu privire la faptul că se supune procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor. Banca deținea un site web, utilizat pentru prezentarea sa consumatorilor, nu și pentru a încheia contracte prin intermediul său. În secțiunea de pe site-ul web aferentă aspectelor juridice, banca menționa că „se supune sau este supusă unei proceduri de soluționare a litigiilor în fața unei entități de mediere a litigiilor în materie de consum”. De asemenea, banca oferea posibilitatea consumatorilor de a descărca un document care cuprindea condițiile generale ale contractelor, fără a avea cuprinse în el și mențiuni referitoare la soluționarea alternativă a litigiilor. Acest document, în cazul încheierii contractului, era oferit în format fizic consumatorului la momentul respectiv și era completat de un document separat constând în condițiile tarifare care îl informau, printre altele, și asupra faptului că banca se supune procedurilor SAL.

Uniunea Federală a fost de opinie că informațiile cu privire la utilizarea procedurilor SAL și, implicit, caracterul obligatoriu al acestora pentru bancă, ar trebui incluse în condițiile generale (cele afișate pe site-ul web și cele oferite consumatorilor în format fizic la încheierea contractului). Prin urmare, a introdus o acțiune în încetarea³⁴ comportamentului băncii de a nu indica, în condițiile generale, că se supune unei proceduri SAL.

Prima instanță a respins acțiunea, iar instanța de apel, totodată și instanță de trimitere, a sesizat că se ridică problema interpretării sintagmei „dacă este cazul” din cuprinsul art. 13 alin. (2) din Directivă. Acest alineat prevede că *Informațiile menționate la alineatul (1)³⁵ sunt furnizate în mod clar, inteligibil și ușor accesibil pe site-ul internet al comercianților, în cazul în care acesta există, și, dacă este cazul, în termenii și condițiile generale ale contractelor de vânzare sau de prestare de servicii între comerciant și consumator.* Întrebarea ce a fost formulată în legătura cu interpretarea sintagmei este dacă informațiile cu privire la SAL trebuie incluse și în termenii și condițiile generale de pe site-ul web atunci când, totuși, prin acesta nu se încheie contracte. Instanța de trimitere germană a prefigurat două direcții de interpretare: obligația de informare se naște în sarcina

³³ Pentru întreaga situație de fapt, a se vedea, [Online] la <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=227724&pageIndex=0&doclang=RO&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=9942000>, accesat 25.10.2020.

³⁴ Acțiunile în încetare sunt reglementate de Directiva 2009/22/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 aprilie 2009 privind acțiunile în încetare în ceea ce privește protecția intereselor consumatorilor.

³⁵ Art. 13 alin. (1) din Directiva privind SAL în materie de consum prevede că: *Statele membre se asigură că comercianții stabiliți pe teritoriul lor informează consumatorii cu privire la entitatea sau entitățile SAL de care aparțin comercianții respectivi, atunci când comercianții respectivi se angajează sau sunt obligați să utilizeze respectivele entități pentru a soluționa litigiile cu consumatorii. Informațiile respective includ adresa site-ului internet al entității sau entităților SAL relevante.*

comerciantului atunci când comunică condițiile generale către consumator, la încheierea contractului, sau aceasta există prin simpla publicare a condițiilor generale pe site pentru a fi vizualizate și descărcate de consumatori. În plus, în considerarea situației de fapt, instanța de trimitere germană a formulat și întrebarea dacă informațiile de la art. 13 alin. (1) din Directivă pot fi oferite consumatorilor și printr-un document distinct de cel în care se regăsesc doar condițiile generale de contractare (fie pe site-ul web într-o secțiune diferită, fie în format fizic prin condițiile tarifare).

Dreptul german, în speță *Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen* (*Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG*) (Legea privind soluționarea alternativă a litigiilor în contractele încheiate cu consumatorii), care a transpus Directiva privind SAL în materie de consum, institua în sarcina comercianților care au un site web sau utilizează în mod normal termeni și condiții generale, obligația de a informa consumatorul cu privire la aderarea la proceduri SAL în fața unei entități SAL, organismul competent și datele de contact ale acestui organism (inclusiv site-ul), precum și o declarație a comerciantului cu privire la participarea sa la proceduri SAL în fața respectivului organism. Aceeași lege impunea cumulativ ca toate informațiile precedente să fie afișate pe site-ul web și să fie transmise odată cu termenii și condițiile generale.

Curtea, analizând prevederile art. 13 al Directivei privind SAL în materie de consum a statuat că este prevăzut fără echivoc faptul că informațiile ce trebuie oferite în temeiul său trebuie să se regăsească în termenii și condițiile generale, și nu în alte documente complementare sau accesorii (precum condițiile tarifare). În plus, aceasta subliniază că o astfel de interpretare se subsumează obiectivului Directivei, cuprins în articolul 1, și anume asigurarea unui nivel ridicat de protecție consumatorilor, astfel încât aceștia să poată să apeleze la proceduri SAL pentru soluționarea litigiilor cu comercianții. Pentru atingerea obiectivului, consumatorii trebuie să fie informați cu privire la SAL, iar conform considerentului 47 din preambulul directivei, consumatorii trebuie să identifice rapid entitatea SAL competentă în cazul unui litigiu. În plus, art. 13 alin. (2) din directivă trebuie interpretat că atunci când pe site-ul web există termeni și condiții generale, este obligatoriu ca informațiile privind SAL să se regăsească în cuprinsul lor, și nicidecum în alte secțiuni separate.

Cu privire la întrebarea dacă informațiile legate de SAL trebuie să se regăsească și pe site-ul web atunci când acesta nu este utilizat pentru încheierea contractelor, Curtea a subliniat că art. 13 nu limitează obligația de informare doar la cazurile în care contractele se încheie prin intermediul site-ului de internet, astfel că aceasta este mereu aplicabilă când comerciantul deține un site de internet. Un alt argument adus de Curte este art. 6 alin. (1) lit. (t) din Directiva 2011/83/UE, care prevede că obligația de informare a consumatorului cu privire la posibilitatea și modalitatea de a apela la soluționarea extrajudiciară a reclamațiilor sale trebuie să fie îndeplinită înainte de momentul în care consumatorul încheie un contract la distanță sau un contract negociat în afara spațiilor comerciale. Comunicările precontractuale către consumator trebuie să îi

ofere acestuia atât posibilitatea de a decide dacă dorește să intre în raporturi contractuale cu un anumit comerciant în considerarea practicilor sale, cât și informațiile necesare pentru buna executare a contractului și exercitarea drepturilor sale³⁶. Prin urmare, informațiile trebuie furnizate unui consumator în timp util, anterior încheierii contractului, inclusiv prin intermediul site-ului web.

4. Interpretarea și importanța hotărârii CJUE

Hotărârea CJUE din data de 25 iunie 2020 pronunțată în cauza C-380/19 este singura în materia SAL din practica instanței europene. Această hotărâre are o influență considerabilă asupra obligațiilor profesioniștilor și chiar asupra legislațiilor naționale, inclusiv asupra legii române. O caracteristică importantă a acesteia este că abordează dimensiunea comerțului online dublată de dimensiunea tradițională a comerțului, având dublă aplicabilitate.

În primul rând, se remarcă optica CJUE asupra sintagmei „termeni și condiții generale” din cuprinsul art. 13 al Directivei privind SAL în materie de consum, astfel cum reiese aceasta din considerente și dispozitiv. Curtea desemnează sintagma drept un document unitar, stabilindu-se caracterul său indivizibil și *sui-generis*. Se oferă și o latură formală acestui document, în sensul că doar cel calificat expres în mod formal drept termeni și condiții generale poate îndeplini acest rol, fiind denumit identic, poate cu mici variațiuni, iar orice alte documente conexe nu pot fi asimilate acestui document de sine-stătător. Pe cale de consecință, orice document cu altă denumire sau cu alt conținut nu poate fi asimilat termenilor și condițiilor generale în sensul prevederilor Directivei privind SAL în materie de consum.

În al doilea rând, hotărârea impune o creștere a standardului obligației de informare. Această creștere vine, în opinia noastră, spre atingerea dezideratelor exprimate în preambulul Directivei. S-a urmărit îmbunătățirea nivelului de conștientizare a existenței acestui tip de proceduri³⁷, iar o obligație mai riguroasă de informare vine tocmai întru atingerea acestui deziderat. Consumatorii vor fi nevoiți să vadă chiar în cuprinsul contractului pe care îl semnează mențiuni cu privire la SAL, fiind cel puțin prezumată lecturarea întregului contract înainte de semnare, deci implicit și luarea la cunoștință cu privire la existența procedurilor de tip SAL și posibilitatea de a apela la acestea. Mai mult, dublarea standardului obligațional spre a fi atins atât în mediul online, cât și în cel offline, pune premisele unei probabilități mai ridicate de a lua la cunoștință cu privire la posibilitatea de a apela la proceduri de tip SAL, mai ales în considerarea locului internetului în viața consumatorilor. În final, instituirea obligației de a prezenta mereu și în cadrul termenilor și condițiilor afișate online, în afara oricărei discuții

³⁶ Aspect statuat de CJUE și în Hotărârea din 10 iulie 2019 în Cauza Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, punctul 43, [Online] la <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=216039&pageIndex=0&doclang=ro&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=11073533>, accesat 25.10.2020.

³⁷ Considerentul 7 din Preambulul Directivei privind SAL în materie de consum.

cu caracter contractual, contribuie la informarea precontractuală a consumatorului.

În al treilea rând, o perspectivă importantă, în opinia noastră, este cea avansată de instanța de trimitere germană³⁸. Termenii și condițiile generale tind să aibă un caracter permanent și să nu sufere modificări pe perioada relației contractuale, în timp ce documente cu prevederi suplimentare sau speciale, precum condițiile tarifare, pot fi supuse modificărilor, chiar succesive. Prin urmare, este mai puțin probabil ca un document precum cel cu condiții tarifare să fie păstrat o perioadă mai lungă de timp de către consumator, în timp ce condițiile generale sunt susceptibile de a fi păstrate în condiții de siguranță și accesibilitate pe toată perioada relației contractuale. Din acest motiv, este important ca informațiile cu privire la SAL să se regăsească într-un document cu caracter stabil și susceptibil de a fi păstrat de către consumator, mai ales fiindcă litigiile se pot naște oricând pe perioada relației contractuale, chiar și la finalul acesteia, iar informațiile cu privire la SAL trebuie să fie la îndemâna consumatorului în acel moment.

Noi am califica informațiile cu privire la SAL drept parte din politica comerciantului de soluționare a reclamațiilor, atunci când a recurge la soluționarea reclamațiilor de către un organism extrajudiciar reprezintă o practică a sa. Această calificare reiese în opinia noastră din formularea art. 6 alin. (1) lit. (g) din Directiva 2011/83/UE coroborată cu formularea lit. (t) a aceluiași alineat. Se remarcă că nu se impune ca soluționarea reclamațiilor să fie internă sau printr-un mecanism implementat strict de comerciant. Astfel, informația cu privire la SAL ar trebui furnizată în cazul tuturor contractelor, obligația de a informa cu privire la politica de soluționare a reclamațiilor regăsindu-se și în art. 5 alin. (1) lit. (d) din Directiva 2011/83/UE.

Hotărârea are semnificație și prin importanța pe care o acordă SAL în ansamblul informațiilor primite de către consumator în etapa precontractuală sau chiar înainte de a fi inițiată o astfel de etapă (fiindcă simpla informare prin accesarea unui site web nu implică *per se* și începutul etapei precontractuale). Prin urmare, putem afirma că are chiar rolul unui promotor al mecanismelor de tip SAL și chiar a viziunii Uniunii Europene pentru care SAL reprezintă o prioritate³⁹ în politicile sale în materie de consumatori.

O problemă la care CJUE nu a răspuns este când, în concret, trebuie informat consumatorul cu privire la SAL. Hotărârea face doar trimiteri legate de anterioritatea momentului informării față de eventuala încheiere a contractului, fără a se specifica cu exactitate un reper temporal.

³⁸ Aceasta se regăsește expusă în paragraful 20 al Hotărârii.

³⁹ European Commission, *Green Paper on alternative dispute resolution in civil and commercial law*, Brussels, 19.04.2002 COM(2002) 196 final, [Online] la <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52002DC0196&from=EN>, accesat 26.10.2020, pp. 9, 10.

5. Influența Hotărârii CJUE în dreptul național și în activitatea comercianților români

Cu privire la dimensiunea națională a efectelor hotărârii, considerăm că se impune modificarea O.G. nr. 38/2015 pentru a corespunde dispozitivului, mai precis, ar trebui operată modificarea art. 25 din cuprinsul său. Mai mult, lecturând modul în care legiuitorul român a transpus art. 13 din Directiva privind SAL în materie de consum am observat că acesta a omis obligația de informare atunci când comerciantul este obligat să se supună procedurilor unei entități SAL, obligația de informare fiind reglementată doar pentru cazul în care comerciantul se angajează să utilizeze proceduri SAL. În opinia noastră, verbul „se angajează” presupune un angajament ce are drept izvor libera voință a comerciantului. În schimb, în cazul obligației, comerciantul nu are posibilitatea de a alege între a se supune sau nu entităților SAL în cauză, fiindu-i impusă acceptarea acestor proceduri atunci când consumatorul decide să le urmeze. Prin urmare, art. 25 din O.G. nr. 38/2015 ar trebui să prevadă expres obligația de informare și în cazul în care comercianții sunt obligați, mai ales în considerarea Regulamentului ASF privind organizarea și funcționarea Entității SAL-Fin care impune tuturor societăților care sunt autorizate, reglementate sau supravegheate de ASF să utilizeze procedurile SAL ale entității SAL-Fin.

În plus, considerăm că ar trebui operată și modificarea art. 23 din Regulamentul nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN) fiindcă acesta instituie obligația de a informa consumatorul, *inclusiv prin publicarea pe site-ul internet*. Apreciem formularea ca fiind parțial deficitară fiindcă publicarea pe site-ul internet se poate circumscrie modalității de informare care poate fi arbitrar aleasă de comerciant. În plus, în considerarea Hotărârii CJUE, articolul ar trebui să cuprindă obligația întocmai pe care o au societățile și anume, de a publica în termenii și condițiile lor generale de contractare, pe internet, informația cum că sunt obligate, prin Regulamentul ASF privind organizarea și funcționarea Entității SAL-Fin să se supună soluționării alternative a litigiilor de către SAL-Fin.

În final, în ceea ce privește influențarea practicilor comercianților din România, sectorul de activitate în care hotărârea va avea cel mai puternic efect este cel al societăților de asigurări datorită existenței SAL-Fin și utilizării crescute a acestora de către consumatori. În urma unui mic studiu de piață, am observat că o bună parte dintre societățile de asigurări oferă separat pe site-ul lor web informații cu privire la soluționarea alternativă a litigiilor. În plus, lecturând un contract încheiat cu o astfel de societate, contract de adeziune tradițional (așadar, nu electronic), am observat că nu este menționată niciunde posibilitatea de a apela la procedurile SAL și nici angajamentul asiguratorului față de o entitate SAL. Prin urmare, hotărârea va avea și un efect practic, societățile de asigurare fiind eventual nevoite să își modifice instrumentele contractuale *online* și *offline*.

Concluzii

Depunerea eforturilor și conturarea unei jurisprudențe în sensul creșterii gradului de informare și conștientizare cu privire la existența SAL poate avea efecte pozitive pe termen lung. Informarea permanentă și repetată cu privire la SAL, prin intermediul unor documente cu caracter de stabilitate precum termenii și condițiile generale, poate conduce treptat la multiplicarea numărului de reclamații și litigii deferite spre soluționare entităților SAL. Creșterea numărului de cauze aflate în soluționarea entităților SAL poate determina o dezvoltare a acestora, dezvoltare constând în înființarea unor noi entități sectoriale (specializate) ca răspuns la existența cererii din partea consumatorilor. În prezent, există doar două entități SAL sectoriale în România, iar ANPC are rolul complementar de a soluționa reclamații și litigii din toate domeniile în care are competență și în care nu există altă entitate SAL. Existând în viitor o cerere mai pronunțată pentru SAL din partea consumatorilor în diverse domenii, rezultatul acestei cereri va fi înființarea unor entități sectoriale în acele domenii, aspect care va conduce la îmbunătățirea calității soluțiilor propuse sau impuse.

De esență procedurilor de tip SAL este accesarea voluntară a consumatorului, ceea ce implică și o cunoaștere a posibilității și condițiilor de a beneficia de SAL⁴⁰. Sporirea utilizării procedurilor SAL va oferi posibilitatea soluționării chiar și a litigiilor izvorând din contracte cu valoarea obiectului extrem de redusă (pentru care, în general, se renunță la remedii în instanță în considerarea costurilor superioare disproporționate), dar într-o perioadă de timp record. De asemenea, se vor direcționa o parte dintre litigiile din instanță către procedurile SAL, degrevând astfel instanțele de judecată⁴¹. În plus, se susține că prin conștientizarea existenței SAL, se ajunge de fapt la îmbunătățirea accesului la justiție în viața de zi cu zi⁴².

În concluzie, Hotărârea din 25 iunie 2020 pronunțată în cauza C-380/19 este prima ce a avut la bază o trimitere preliminară bazată pe prevederile Directivei privind SAL în materie de consum. Aceasta a ridicat cu siguranță standardul obligației de informare impus comercianților, cu precădere celor care își desfășoară deopotrivă activitatea în mediul online și în cel offline. În România, impactul major va fi la nivelul comercianților din domeniul asigurărilor, aceștia fiind și cei care utilizează cu precădere procedurile de tip SAL și se circumscriu profilului comerciantului din Cauza (CJUE) C-380/19, având prezență și activitate și în mediul *online*. În considerarea problemelor ridicate în doctrină cu privire la

⁴⁰ U. Jeretina, A. Uzelac, *Alternative Dispute Resolution for Consumer Cases: Are Divergences an Obstacle to Effective Access to Justice*, în *International Public Administration Review*, vol. XII, no. 4, 2014, [Online] la https://www.academia.edu/29595237/Alternative_Dispute_Resolution_for_Consumer_Cases_Are_Divergences_an_Obstacle_to_Effective_Access_to_Justice, accesat 27.10.2020, pp. 43.

⁴¹ C. Hodges, N. Creutzfeldt, *Implementing the EU Consumer ADR Directive*, The Foundation for Law, Justice and Society 2013, [Online] la http://www.academia.edu/5454111/Implementing_the_EU_consumer_ADR_directive, accesat 27.10.2020, pp. 2.

⁴² U. Jeretina, A. Uzelac, *op. cit.*, pp. 46.

Aura-Elena Amironesei

prevederile Directivei SAL și diversitatea activităților comercianților, alături de instituirea unor noi mijloace de comunicare și instrumente contractuale, apreciem că va urma o dezvoltare a jurisprudenței în materie de informare cu privire la procedurile de tip SAL, și nu numai.