

RO

RO

RO

DOCUMENT CONSULTATIV

**privind utilizarea mecanismelor alternative de soluționare a litigiilor în cazul litigiilor
legate de tranzacțiile și practicile comerciale în Uniunea Europeană**

Acest document este redactat de serviciile DG SANCO ca bază pentru consultarea publică. Prezentul document nu se antepune în legătură cu viitoarele acțiuni pe care Comisia Europeană le va întreprinde.

1. INTRODUCERE

1. Într-o economie modernă, globalizată și digitală, încrederea consumatorilor în piață joacă un rol-cheie. Așa cum s-a subliniat în recent adoptata comunicare „Către un Act privind piața unică”¹, „pentru a ne recăpăta încrederea, trebuie să ne adresăm cetățenilor consumatori ca actori în cadrul pieței unice”. Încurajarea participării active a consumatorilor la buna funcționare a piețelor sprijină eforturile de protejare a condițiilor de concurență sănătoasă. Accesul la mijloace eficiente prin intermediul cărora consumatorii își pot rezolva litigiile și pot obține despăgubiri, atunci când drepturile lor sunt încălcate de către comercianți, promovează încrederea consumatorilor în piață și îmbunătățește performanța de piață. Pierderile suportate de către consumatorii europeni din cauza problemelor legate de bunurile sau serviciile achiziționate sunt estimate la 0,3% din PIB-ul european².
2. Atunci când consumatorii prejudiciați în urma unei practici ilegale a unui comerciant doresc să li se facă dreptate, aceștia nu au acces ușor la mijloace eficiente și accesibile prin care să soluționeze litigiile și să obțină despăgubiri, mai ales în cazul cererilor care presupun o valoare redusă. 46% dintre consumatorii care au depus plângeri la un comerciant și care nu au fost satisfăcuți de modul în care plângerea lor a fost soluționată nu au întreprins acțiuni ulterioare³. Astfel, problemele cu care se confruntă consumatorii sunt frecvent lăsate nerezolvate.
3. Activitățile pe care le desfășoară consumatorii nu mai sunt limitate la țara din care provin. Există o creștere a comerțului transfrontalier, datorită călătoriilor și a comerțului electronic. În 2009, aproape 3 din 10 consumatori din UE (29%) au achiziționat bunuri într-un alt stat membru⁴. Există, de asemenea, un potențial enorm de creștere a achizițiilor transfrontaliere. Între 2004 și 2010, în UE-25, procentul persoanelor care au comandat bunuri sau servicii pe internet a crescut în mod semnificativ, de la 22% la 37%. Dezvoltarea tranzacțiilor electronice devine un fenomen larg răspândit în Regatul Unit, Luxemburg, Germania, Țările de Jos, Franța și țările nordice, unde între 45% și 65% din utilizatorii de internet sunt cumpărători online. Economia bazată pe internet reprezintă 7,2% din PIB-ul Regatului Unit⁵. Cu toate acestea, în 2009, doar 8% dintre consumatorii UE au cumpărat bunuri și servicii pe internet de la un vânzător/furnizor situat într-un alt stat membru. Unul dintre motivele pentru care consumatorii se abțin de multe ori să facă achiziții electronice transfrontaliere este incertitudinea cu privire la ce trebuie să facă sau cui să se adreseze în cazul în care apare o problemă în relația cu un comerciant străin. 71% dintre consumatori consideră că este mai greu să rezolvi problemele legate de cumpărături atunci când acestea se efectuează în străinătate⁶.

¹ COM(2010) 608 final.

² Eurobarometrul special nr. 342, „Responsabilizarea consumatorilor” (nepublicat încă).

³ Eurobarometrul flash nr. 299, „Atitudini față de vânzările transfrontaliere și protecția consumatorilor” (nepublicat încă).

⁴ A 3-a ediție a Tabloului de bord al piețelor de consum – martie 2010, p. 15-21.

⁵ „The connected Kingdom: How the internet is transforming the UK Economy” (Regatul conectat: cum transformă internetul economia Regatului Unit), The Boston Consulting Group, 2010.

⁶ Eurobarometrul special nr. 252, „Protecția consumatorilor pe piața internă”, p. 55.

4. Legislația UE oferă consumatorilor un set de drepturi. Cu toate acestea, pentru ca aceste drepturi să aibă o valoare practică, trebuie să existe mecanisme care să garanteze faptul că ele pot fi exercitate în mod eficient de către consumatori. Pentru ca persoanele să aibă încredere în achizițiile transfrontaliere, în special în cele efectuate pe internet, și să se bucure de drepturile materiale conferite de UE, acestea trebuie să fie sigure că, dacă ceva nu merge bine, litigiile pot fi rezolvate și se pot obține despăgubiri.
5. Mecanismele extrajudiciare de soluționare a litigiilor, numite și mecanisme alternative de soluționare a litigiilor (mecanisme alternative), pot oferi soluții ieftine, simple și rapide la litigiile în care sunt implicați consumatorii. În cazul întreprinderilor, mecanismele alternative pot fi un instrument de menținere a reputației comerciale și de conservare a încrederii clienților. Flexibilitatea mecanismelor alternative oferă avantajele unei abordări adaptate și dedicate unui anumit litigiu. De asemenea, mecanismele alternative sunt un mijloc de a ușura povara asupra sistemului judiciar.
6. Prezentul document se referă la procedurile de soluționare a litigiilor care sunt concepute ca o alternativă pentru a soluționa un litigiu în instanță. Aceste proceduri permit consumatorilor să obțină despăgubiri pentru prejudiciul suferit ca urmare a unei practici ilegale a unui comerciant. Acestea cuprind mecanismele extrajudiciare care duc la soluționarea unui litigiu prin intervenția unei terțe părți. Terța parte poate să propună sau să impună o soluție ori pur și simplu să convoace părțile și să le asiste în găsirea unei soluții. Documentul de față nu se referă la mecanismele de prelucrare de către întreprinderi a plângerilor din partea clienților sau la soluționarea pe cale amiabilă, prin negocierea directă dintre părțile implicate în litigii.
7. Scopul acestui document este de a consulta părțile interesate cu privire la dificultățile identificate și la modalitățile eventuale prin care ar putea fi îmbunătățită utilizarea mecanismelor alternative în cadrul UE. De asemenea, oferă părților interesate posibilitatea de a completa datele colectate de către Comisie până în prezent.

2. INSTRUMENTELE EXISTENTE

2.1. Instrumente pentru asigurarea respectării legislației în materie de protecție a consumatorilor și căile de atac

8. Mai multe instrumente au fost instituite sau sunt avute în vedere pentru a îmbunătăți asigurarea respectării drepturilor consumatorilor în cadrul UE. Aceste instrumente sunt complementare și oferă un set de elemente care pot fi folosite pentru a asigura respectarea drepturilor consumatorilor în funcție de împrejurări (de exemplu, numărul de consumatori implicați, valoarea sau complexitatea cererilor).
9. În toate statele membre, organizațiile de consumatori sau autoritățile publice de asigurare a respectării legii pot iniția acțiuni în justiție pentru a pune capăt unei practici ilegale a unui comerciant care a încălcat o normă în materie de protecție a consumatorilor⁷. În cazurile transfrontaliere există un mecanism de cooperare prin-

⁷ Directiva 98/27/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 19 mai 1998 privind acțiunile în încetare în ceea ce privește protecția intereselor consumatorilor, JO L 166, 11.6.1998, p. 51.

o rețea a autorităților de asigurare a respectării legislației în materie de protecție a consumatorilor⁸. În anumite sectoare, cum ar fi serviciile financiare, transporturile telecomunicațiile și energia, autoritățile de reglementare joacă un rol important în supravegherea pieței⁹. Cu toate acestea, de multe ori aceste mecanisme nu oferă consumatorilor despăgubiri pentru prejudiciul suferit.

10. Consumatorii au, în orice situație, posibilitatea de a introduce o acțiune în instanță pentru a soluționa litigiile și a obține despăgubiri. Procedurile tradiționale nu sunt însă întotdeauna practice sau rentabile pentru consumatori sau întreprinderi. În majoritatea cazurilor, costurile (de exemplu, taxele judiciare, onorariile avocaților și experților), precum și riscurile legate de soluționarea litigiilor determină ca eforturile consumatorilor de a obține despăgubiri să fie neprofitabile. Procedurile sunt câteodată atât de complexe și au o durată atât de lungă încât consumatorii se pot simți pierduți, fără o percepție clară asupra datei la care cererea lor va fi soluționată. 48% dintre consumatorii din UE nu vor introduce o acțiune pentru prejudicii mai mici de 200 €, în timp ce 8% nu vor acționa niciodată, indiferent de valoarea cererii¹⁰. În aproape toate statele membre există proceduri judiciare simplificate pentru cauzele naționale, acestea putând facilita accesul consumatorilor la justiție. Procedura instituită prin Regulamentul european privind cererile cu valoare redusă va îmbunătăți, de asemenea, situația cererilor transfrontaliere¹¹.
11. În 14 state membre¹² există mecanisme judiciare prin intermediul cărora un grup de consumatori sau o entitate care reprezintă interesul public al consumatorilor poate solicita despăgubiri pentru prejudiciul cauzat printr-o practică ilegală. Alte state membre ar putea să introducă astfel de sisteme în viitorul apropiat (de exemplu Belgia). Comisia lucrează în prezent la instituirea unei acțiuni colective în despăgubiri. În 2011, Comisia va lansa o consultare care vizează să identifice care dintre formele de acțiune colectivă în despăgubiri ar fi cea mai potrivită pentru sistemul juridic al UE și ordinea juridică a celor 27 de state membre ale UE. Aceste mecanisme sunt concepute în cazul în care există o pluralitate de cereri cu același obiect și pot fi folosite numai în cazul în care mai mulți consumatori au fost afectați de o practică ilegală a unui comerciant. Totuși, nu toate litigiile în care sunt implicați consumatorii sunt cereri de acest tip.

⁸ Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 octombrie 2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului, JO L 364 , 9.12.2004, p. 1.

⁹ De exemplu, recent adoptata legislație a UE în sectorul energetic consolidează competențele autorităților de reglementare și atribuțiile acestora de monitorizare a evoluției concurenței și de asigurare a unei protecții și informări sporite a consumatorilor. Autoritățile de reglementare vor avea competențe noi, cum ar fi aceea de a emite decizii cu caracter obligatoriu, de a efectua investigații și a impune sancțiuni eficiente, proporționale și disuasive. A se vedea directivele 2009/72/CE și 2009/73/CE, JO L 211, 14.8.2009, p. 55 și 94.

¹⁰ Eurobarometrul nr. 343 (urmează să fie publicat).

¹¹ Regulamentul (CE) nr. 861/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 iulie 2007 de stabilire a unei proceduri europene cu privire la cererile cu valoare redusă, JO L 199, 31.7.2007, p. 1.

¹² Austria, Bulgaria, Danemarca, Finlanda, Franța, Germania, Grecia, Italia, Țările de Jos, Polonia, Portugalia, Spania, Suedia și Regatul Unit.

2.2. Instrumente EU în vigoare privind mecanismele alternative de soluționare a litigiilor

12. Comisia a adoptat două recomandări pentru a promova mecanismele alternative în rândul consumatorilor. Recomandarea 98/257/CE¹³ se aplică mecanismelor alternative care fie propun consumatorilor (de exemplu, prin intermediul unor recomandări), fie impun acestora (de exemplu, prin decizii cu caracter obligatoriu) o soluție pentru rezolvarea unui litigiu. Recomandarea 2001/310/CE¹⁴ se aplică unei soluționări mai amiabile a litigiilor, când o terță parte încearcă să soluționeze litigiul prin convocarea părților și convingerea acestora să găsească o soluție de comun acord. Cele două recomandări stabilesc o serie de garanții minime care ar trebui să fie respectate în cadrul mecanismelor alternative, cum ar fi independența și eficacitatea. Comisia a elaborat o bază de date cu peste 500 de mecanisme alternative, în cadrul cărora, conform statelor membre, se respectă aceste recomandări¹⁵.
13. Mai multe directive UE, cum ar fi Directiva privind comerțul electronic¹⁶, Directiva privind serviciile poștale¹⁷ și Directiva privind piețele instrumentelor financiare (MiFID)¹⁸ încurajează statele membre să instituie mecanisme alternative. Cadrele juridice ale UE din sectorul telecomunicațiilor¹⁹ și sectorul energetic²⁰, Directiva privind creditul de consum²¹ și Directiva privind serviciile de plată²² impun instituirea de mecanisme alternative adecvate și eficiente. Directiva privind serviciile²³ impune furnizorilor de servicii care sunt parte a unui mecanism alternativ să ofere consumatorilor informații în această privință. În cele din urmă, Directiva privind medierea²⁴ încurajează judecătorii să promoveze recurgerea la mediere. De asemenea, urmărește să asigure o relație sănătoasă între procesul de mediere și procedurile judiciare prin stabilirea unor norme comune în UE cu privire la o serie de aspecte esențiale ale procedurii civile, cum ar fi efectele medierii asupra termenelor de decădere și de prescripție sau confidențialitatea medierii.
14. De asemenea, Comisia a creat două rețele pentru a facilita accesul consumatorilor la mecanisme alternative. Fin-Net²⁵ este o rețea de mecanisme alternative naționale care se ocupa de litigiile transfrontaliere dintre consumatori și furnizorii de servicii financiare. În plus, Rețeaua de centre europene ale consumatorilor²⁶ direcționează consumatorii către mecanismul alternativ corespunzător dintr-un alt stat membru.

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

¹⁴ Recomandarea 2001/310/CE a Comisiei privind principiile aplicabile organelor extrajudiciare implicate în soluționarea amiabilă a litigiilor referitoare la consum, JO L 109, 19.4.2001, p. 56.

¹⁵ A se vedea http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm.

¹⁶ Directiva 2000/31/CE, JO L 178, 17.7.2000, p. 1.

¹⁷ Directiva 2008/6/CE, JO L 52, 27.2.2008, p. 3.

¹⁸ Directiva 2004/39/CE, JO L 145/1, 30.4.2004, p. 33.

¹⁹ Directivele 2009/136/CE și 2009/140/CE, JO L337, 18.12.2009, p.11 și 37.

²⁰ Directivele 2009/72/CE și 2009/73/CE, JO L 211, 14.8.2009, p. 55 și 94.

²¹ Directiva 2008/48/CE, JO L 133, 22.5.2008, p.66.

²² Directiva 2007/64/CE, JO L 319/1, 5.12.2007, p.32.

²³ Directiva 2006/123/CE, JO L 376, 27.12.2006, p.36.

²⁴ Directiva 2008/52/CE, JO L 136, 24.5.2008, p. 3.

²⁵ A se vedea http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/finnet/index_en.htm

²⁶ A se vedea http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm

2.3. Mecanismele alternative în practică

15. În UE există peste 750 de mecanisme alternative²⁷. Acestea sunt extrem de diverse pe teritoriul UE, dar și în interiorul statelor membre. Mecanismele alternative pot fi instituite de către autoritățile publice, de diferitele sectoare de activitate sau în cooperare de către sectorul public, sectoarele de activitate și organizațiile de consumatori. Finanțarea lor poate fi privată (de exemplu, de către diferite sectoare de activitate), publică sau o combinație a acestora. În majoritatea statelor membre, acoperirea geografică a mecanismelor alternative este mai degrabă națională²⁸, decât descentralizată la nivel regional sau local²⁹. În majoritatea statelor membre există atât mecanisme alternative specifice unui anumit sector, cât și mecanisme multisectoriale. Marea majoritate a procedurilor alternative se bazează pe disponibilitatea părților de a folosi acest proces. Majoritatea mecanismelor alternative sunt gratuite pentru consumatori sau presupun un cost moderat (sub 50 €) și cazurile se soluționează într-o perioadă scurtă de timp (90 de zile în medie³⁰). Deciziile în urma recurgerii la mecanismele alternative pot fi luate colegial (de exemplu, de către un comitet) sau individual (de exemplu, de un mediator sau ombudsman), iar natura deciziilor poate varia considerabil (de exemplu, recomandări fără caracter obligatoriu, decizii obligatorii pentru comerciant sau pentru ambele părți, acord între părți). Cu alte cuvinte, fiecare mecanism alternativ este practic unic.
16. Studii recente³¹ arată că, în ultimii ani, numărul de litigii soluționate prin mecanisme alternative în UE a crescut (de la 410 000 în 2006 la 530 000 în 2008). Cu toate acestea, mecanismele alternative nu și-au atins încă întregul potențial. În 2009, 6,6% din plângerile transfrontaliere primite de către Rețeaua de centre europene ale consumatorilor au fost transferate unui mecanism alternativ³². În 2009, doar 3% dintre consumatorii europeni care nu au primit un răspuns satisfăcător din partea comerciantului au apelat la un mecanism alternativ³³. În cele din urmă, doar 9% dintre comercianții europeni cu amănuntul au folosit mecanisme alternative³⁴.

3. CUM SE POT REMEDIA DEFICIENȚELE ACTUALE?

17. Studiile privind mecanismele alternative subliniază o serie de deficiențe, cum ar fi lipsa de informare a consumatorilor și a întreprinderilor privind aceste mecanisme sau lacune în domeniile de competență ale acestora, care afectează eficacitatea lor în

²⁷ A se vedea Studiul privind utilizarea mecanismelor alternative de soluționare a litigiilor în Uniunea Europeană, din 16 octombrie 2009 (studiul privind mecanismele alternative). Pentru o privire de ansamblu a mecanismelor alternative existente în statele membre, a se vedea anexa 1, p. 164-324.

²⁸ De exemplu Danemarca, Estonia, Franța, Irlanda, Lituania, Luxemburg, Letonia, Țările de Jos, Polonia, Slovacia, Slovenia, Republica Cehă, Malta, Regatul Unit.

²⁹ De exemplu Germania, Spania, Italia și Portugalia.

³⁰ A se vedea studiul privind mecanismele alternative, p. 33.

³¹ Studiul privind mecanismele alternative și raportul centrelor europene ale consumatorilor „*Cross-border Dispute Resolution Mechanisms in Europe – Practical reflections on the need and availability*” (Mecanismele de soluționare a litigiilor transfrontaliere în Europa – Reflecții practice privind necesitatea și disponibilitatea acestora) <http://dokumenter.forbrug.dk/forbrugereuropa/crossborder-dispute-resolution/>

³² A se vedea raportul Rețelei centrelor europene ale consumatorilor redactat cu ocazia celei de-a cincea aniversări, 2005-2009, p. 26.

³³ Eurobarometrul nr. 282, p. 20.

³⁴ Eurobarometrul flash nr. 300, „Atitudinea comercianților cu amănuntul față de vânzările transfrontaliere și protecția consumatorilor” (nepublicat încă).

UE. Deficiențele sunt examinate în detaliu în paragrafele de mai jos. Întrebările din fiecare paragraf vizează să colecteze opiniile părților interesate cu privire la aceste deficiențe și să definească modalitățile prin care aceste mecanisme ar putea fi îmbunătățite în vederea sporirii accesului consumatorilor la mijloace simple, ieftine și rapide de soluționare a litigiilor și de obținere de despăgubiri.

3.1. Sensibilizarea consumatorilor și a întreprinderilor în legătură cu mecanismele alternative de soluționare a litigiilor

18. Interviu realizat recent în UE-27 confirmă faptul că gradul de sensibilizare a consumatorilor în ceea ce privește modurile de soluționare a unui litigiu și de obținere de despăgubiri, în general, și mecanismele alternative de soluționare a litigiilor, în special, este extrem de limitat³⁵. 40% dintre comercianții cu amănuntul au declarat că nu cunosc niciun mecanism alternativ de soluționare a litigiilor³⁶. În plus, consumatorii nu au acces ușor la informații detaliate cu privire la procedurile pe care le presupun aceste mecanisme alternative. Studiul privind mecanismele alternative³⁷ arată că în 41% din mecanismele alternative, nici consumatorii și nici autoritățile nu au acces la informații cu privire la utilizarea, numărul de cazuri și activitatea anterioară ale acestor mecanisme. Cu toate acestea, transparența este esențială pentru a promova încrederea în mecanismele alternative, mai ales în situațiile transfrontaliere.
19. Orice inițiativă privind mecanismele alternative ar trebui să se asigure mai întâi că întreprinderile și consumatorii sunt conștienți de existența acestor mecanisme. Atunci când sunt confrunțați cu un conflict, consumatorii și întreprinderile ar trebui să poată identifica rapid mecanismul alternativ prin intermediul căruia acesta poate fi soluționat și să obțină informații cu privire la principalele caracteristici ale acestui mecanism. În unele state membre, în anumite sectoare (de exemplu, cel al serviciilor financiare în Belgia), comercianții sunt obligați să informeze consumatorii cu privire la mecanismele alternative în condițiile generale contractuale. Pe piețele reglementate (de exemplu, energie, telecomunicații, servicii financiare), autoritățile de reglementare pot avea, de asemenea, un rol în orientarea consumatorilor către mecanismele alternative. În cazurile transfrontaliere, Rețeaua de centre europene ale consumatorilor și Fin-Net pot ajuta consumatorii să identifice mecanismele alternative competente să soluționeze litigiul într-un alt stat membru.

³⁵ A se vedea raportul realizat de TNS „Consumer redress in the European Union: Experience, perceptions and choices (Acțiuni de care dispun consumatorii în Uniunea Europeană: experiențe, percepții și opțiuni) – pe baza interviurilor, p. 9
http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf

³⁶ Eurobarometrul nr. 278, p.70.

³⁷ A se vedea studiul privind mecanismele alternative, p. 135.

- (1) Care sunt cele mai eficiente modalități de a sensibiliza consumatorii la nivel național și consumatorii din alte state membre cu privire la mecanismele alternative de soluționare a litigiilor?
- (2) Care ar trebui să fie rolul Rețelei de centre europene ale consumatorilor, al autorităților naționale (inclusiv autoritățile de reglementare) și al ONG-urilor în sensibilizarea consumatorilor și a întreprinderilor cu privire la mecanismele alternative de soluționare a litigiilor?
- (3) Ar trebui ca întreprinderile să fie obligate să informeze consumatorii atunci când acestea au aderat la un mecanism alternativ de soluționare a litigiilor? În caz afirmativ, care ar fi cele mai eficiente metode?
- (4) În ce mod ar trebui să fie informați utilizatorii despre principalele caracteristici ale mecanismelor alternative de soluționare a litigiilor?

3.2. Implicarea comercianților/furnizorilor

20. Doar 9% din comercianții europeni cu amănuntul au utilizat efectiv un mecanism alternativ³⁸ și doar 6% din comercianții europeni sunt membri ai unui astfel de mecanism³⁹. În 64% din mecanismele alternative, întreprinderile dintr-un sector de activitate pot adera în mod voluntar⁴⁰. De exemplu, în Franța, majoritatea companiilor de telecomunicații au semnat un acord pe baza cărora clienții lor se pot adresa mediatorului specializat în domeniul comunicațiilor electronice. Participarea întreprinderilor dintr-un anumit sector de activitate la o procedură alternativă poate fi încurajată de asociațiile profesionale - unele dintre acestea condiționează calitatea de membru de aderarea la un mecanism alternativ (de exemplu, serviciul de mediere bancară în Polonia). Aderarea comercianților poate fi obligatorie prin lege (de exemplu, serviciul de mediere financiară în Regatul Unit), în special în sectoarele cu un grad ridicat de reglementare.
21. Gradul de respectare de către întreprinderi a deciziilor sau acordurilor rezultate în urma recurgerii la mecanismele alternative este în general ridicat. Cu toate acestea, rata diferă în funcție de mecanismul alternativ și de natura deciziilor acestuia. În general, gradul de respectare în cazul mecanismelor care pronunță decizii fără caracter obligatoriu este mai mic. În Suedia însă, unde Consiliul național responsabil de reclamațiile consumatorilor ia decizii fără caracter obligatoriu, gradul de respectare este ridicat. O revistă suedeză publică o listă neagră a comercianților care nu sunt respectă decizia consiliului, ceea ce reprezintă un factor puternic de descurajare a nerespectării deciziilor. În Danemarca, deciziile fără caracter obligatoriu ale Consiliului național pentru soluționarea plângerilor devin executorii automat dacă sunt în favoarea consumatorului, iar comerciantul nu reacționează într-un anumit termen.
22. Prin urmare, eficacitatea mecanismelor alternative și corectitudinea rezultatelor acestora depind în mod semnificativ de stimulente. Disponibilitatea unui sistem

³⁸ A se vedea nota de subsol nr. 35.

³⁹ Eurobarometrul flash nr. 300, „Atitudinea comercianților cu amănuntul față de vânzările transfrontaliere și protecția consumatorilor”.

⁴⁰ A se vedea studiul privind mecanismele alternative, p. 35.

judecătorească eficient sau aplicarea eficace de către autoritățile de reglementare pot acționa ca un stimulente puternic pentru ca părțile să recurgă la mecanismele alternative. De exemplu, după ce a fost amenințată de către ombudsmanul finlandez, o societate olandeză de servicii de telefonie mobilă a ajuns la un acord cu consumatorii⁴¹. În unele state membre (de exemplu, în Italia), recurgerea la mecanismele alternative înainte de sesizarea instanței este o cerință impusă prin lege în anumite sectoare. Cu toate acestea, o astfel de alternativă nu ar trebui să facă imposibilă sau excesiv de dificilă exercitarea de către consumatori a drepturilor lor și ar trebui să respecte dreptul fundamental privind accesul la justiție⁴². În plus, efectele mecanismelor alternative asupra termenelor de decădere și de prescripție sau confidențialitatea procesului alternativ în legătură cu posibilele litigii civile conexe trebuie să fie reglementate în mod corect.

- | |
|--|
| <p>(5) Ce mijloace ar putea fi eficace pentru a convinge consumatorii și comercianții să recurgă la mecanismele alternative de soluționare a litigiilor în cazul cererilor individuale sau multiple și să respecte deciziile pronunțate în urma recurgerii la aceste mecanisme?</p> <p>(6) Întreprinderile dintr-un anumit sector de activitate ar trebui să adere în mod obligatoriu la un mecanism alternativ de soluționare a litigiilor? În caz afirmativ, în ce condiții și în ce sectoare?</p> <p>(7) Ar trebui ca, înainte de a introduce o acțiune în justiție, un prim pas obligatoriu să fie încercarea de a soluționa litigiul prin intermediul unui mecanism alternativ individual sau colectiv? În caz afirmativ, în ce condiții și în ce sectoare?</p> <p>(8) Ar trebui ca deciziile pronunțate în urma recurgerii la mecanismele alternative să fie obligatorii pentru comerciant? Sau pentru ambele părți? În caz afirmativ, în ce condiții și în ce sectoare?</p> |
|--|

3.3. Domeniile de competență ale mecanismelor alternative de soluționare a litigiilor

23. Există lacune importante, atât din perspectiva sectorială, cât și geografică, în majoritatea statelor membre. De exemplu, mecanismele alternative destinate consumatorului reprezintă o noutate în statele membre din Europa Centrală și de Est. Chiar în state membre cu mecanisme alternative bine dezvoltate, există încă lacune. De exemplu, nu există mecanisme alternative în sectorul transporturilor din Austria. De asemenea, mecanismele alternative nu sunt întotdeauna disponibile în mod omogen pe întreg teritoriul (de exemplu, Portugalia are șase centre regionale de arbitraj competente pentru litigiile de consum, dar acestea nu acoperă întreaga țară). În cele din urmă, în unele sectoare, nu toți comercianții sunt membri ai mecanismelor alternative. De exemplu, în sectorul transportului aerian din Țările de Jos, nu toate

⁴¹ Societatea oferea diferite jocuri, concursuri și teste de inteligență pe internet, fără a preciza în mod clar faptul că SMS-rile trimise consumatorilor se taxau. <http://www.kuluttajavirasto.fi/Page/d1bc11a7-7371-4140-8681-eb744f0400c8.aspx?groupId=1c5dad8d-0b76-43d3-8440-6480df10ed3d&announcementId=608002b4-babb-4063-977a-39ca3f002065>

⁴² Cauzele conexate C-317/08 - C-320/08; <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62007C0333:RO:HTML>.

companiile aeriene sunt membre ale Fundației consiliilor responsabile de soluționarea plângerilor consumatorilor.

24. În general au fost instituite mecanisme alternative pentru soluționarea litigiilor în sectorul serviciilor financiare, al telecomunicațiilor și al transporturilor. În sectorul energetic sunt, de asemenea, în curs de dezvoltare mecanisme alternative. Acestea sunt sectoare reglementate, în cazul cărora legislația UE impune sau încurajează instituirea unor mecanisme alternative. În aceste sectoare, anumite caracteristici (de exemplu, afilierea obligatorie, caracterul obligatoriu al deciziei și schimbul de informații cu autoritățile de reglementare) sunt mai frecvente decât în alte sectoare. În aceste sectoare vor fi luate inițiative la nivelul UE pentru promovarea în continuare a dezvoltării mecanismelor alternative. Al treilea pachet în sectorul energetic conține o dispoziție prin care statelor membre le revine obligația de a institui un mecanism extrajudiciar independent de soluționare a reclamațiilor din domeniul energetic. Pentru a sprijini statele membre, Comisia va crea grup de lucru în care vor fi implicate mai multe părți interesate, menit să identifice cele mai bune practici în materie de mecanisme alternative în acest sector. Comisia prevede, de asemenea, adoptarea în 2011 a unei recomandări pentru a consolida rețeaua Fin-Net.
25. Majoritatea mecanismelor alternative existente pentru soluționarea litigiilor de consum nu fac distincție între achiziționarea de bunuri sau servicii prin metodele de vânzare la distanță, cum ar fi comerțul electronic și metodele de vânzare directă, când părțile se află față în față, și sunt aplicabile tuturor tipurilor de litigii în domeniul lor de competență, indiferent dacă acestea implică sau nu o tranzacție electronică. Foarte puține mecanisme alternative pentru soluționarea litigiilor de consum se ocupă exclusiv de achizițiile de pe internet (de exemplu, *Médiateur du Net* în Franța, serviciile de mediere specializate în litigiile electronice în Germania și în Austria). Acestea sunt în principal mecanisme electronice de soluționare a litigiilor, însemnând că întreaga procedură se desfășoară prin mijloace electronice. Oferta de mecanisme alternative de soluționare a litigiilor de consum referitoare la tranzacțiile electronice este, prin urmare, inegală și incompletă. Acest lucru poate crea incertitudine și confuzie în rândul consumatorilor, aceștia putând avea dificultăți în identificarea unui mecanism alternativ competent în cazul litigiilor lor. Absența mecanismelor alternative competente în cazul tranzacțiilor electronice este, de asemenea, unul dintre motivele pentru care IMM-urile nu încheie tranzacții electronice transfrontaliere, fie cu consumatorii, fie cu alte întreprinderi. Dezvoltarea mecanismelor electronice de soluționare a litigiilor pentru tranzacțiilor transfrontaliere electronice ar putea îmbunătăți accesul la justiție pentru consumatori și IMM-uri.
26. Mai general, existența unui „singur punct de acces” sau a unei „organizații-umbrelă” ar putea îmbunătăți, de asemenea, accesul consumatorilor la mijloacele de soluționare a litigiilor și de obținere de compensații. O astfel de organizație ar putea ajuta consumatorii și IMM-urile să folosească mecanismele alternative competente să soluționeze litigiul lor sau să soluționeze litigiul atunci când nu există un mecanism alternativ specific.
27. Foarte puține mecanisme alternative pentru soluționarea litigiilor de consum oferă posibilitatea unei acțiuni colective. În Suedia și în Finlanda, serviciul de mediere competent în materie de consum poate introduce o acțiune în fața Consiliului național responsabil de soluționarea plângerilor consumatorilor în numele unui grup

de consumatori (cu posibilitatea oferită consumatorilor de a opta pentru neparticipare). În Spania, un consumator sau o organizație a consumatorilor poate introduce o acțiune în numele mai multor consumatori identificați în fața Sistemului spaniol de arbitraj. Mai multe mecanisme alternative efectuează investigații colective și apoi iau decizii individuale sau iau o decizie pe baza unui eșantion selectiv de cereri, care apoi poate fi aplicată în cazuri similare. Încurajarea disponibilității unor proceduri colective în cadrul mecanismelor alternative ar trebui să îmbunătățească prelucrarea unei pluralități de cereri cu același obiect.

28. În cele din urmă, doar 62% din mecanismele alternative existente soluționează cereri provenind de la consumatori care locuiesc într-un alt stat membru⁴³. Cazurile transfrontaliere sunt deseori legate de tranzacțiile electronice. Datorită sporirii tranzacțiilor de acest tip, este probabil ca numărul de conflicte legate de internet să sporească (a se vedea punctul 3 de mai sus). În practică, consumatorii care doresc să utilizeze mecanismele alternative în cazul tranzacțiilor transfrontaliere se confruntă cu sarcini suplimentare. Mecanismul alternativ competent este cel din statul membru în care își desfășoară activitatea comerciantul. Consumatorii se confruntă cu un mecanism alternativ necunoscut și, adesea, cu o altă limbă. Este posibil ca procedurile alternative existente să nu fie convenabile în cazurile transfrontaliere (de exemplu, recurgerea la experți, reuniunile de negociere).

- | | |
|------|--|
| (9) | Care sunt modalitățile cele mai eficace de lărgire a domeniului de competență al mecanismelor alternative de soluționare a litigiilor de consum? Ar fi posibil ca un mecanism alternativ să fie destinat atât litigiilor de consum, cât și litigiilor cu care se confruntă IMM-urile? |
| (10) | Cum ar putea fi lărgit domeniul de competență al mecanismelor alternative în cazul tranzacțiilor electronice? Sunteți de părere că un sistem electronic centralizat pentru tranzacțiile transfrontaliere electronice ar ajuta consumatorii să soluționeze litigiile și să obțină despăgubiri? |
| (11) | Credeți că existența unui „singur punct de acces” sau a unei „organizații-umbrelă” ar putea îmbunătăți accesul consumatorilor la mecanismele alternative? Rolul acestora ar trebui să se limiteze la furnizarea de informații sau ar trebui să se ocupe, de asemenea, de soluționarea litigiilor, atunci când nu există un mecanism alternativ specific? |
| (12) | Ce caracteristici speciale ar trebui să includă un mecanism alternativ pentru a fi competent în materie de cereri colective? |
| (13) | Care sunt cele mai eficace modalități de a îmbunătăți soluționarea litigiilor transfrontaliere prin intermediul mecanismelor alternative? Există anumite mecanisme alternative care sunt mai potrivite în cazul litigiilor transfrontaliere? |

⁴³

A se vedea studiul privind mecanismele alternative, p. 339.

3.4. Finanțarea

29. Finanțarea este necesară atât pentru crearea, cât și pentru funcționarea mecanismelor alternative, întrucât acestea ar trebui să aibă un caracter durabil. În prezent, 25% din mecanisme sunt finanțate în întregime din fonduri publice și 34% de către diferitele sectoare de activitate. Restul sunt finanțate fie de către părțile implicate în procedură, fie printr-o combinație de diferite surse. De exemplu, persoanele juridice care sunt membre ale mecanismului alternativ plătesc o taxă anuală proporțională cu dimensiunea afacerii sau se aplică un sistem de plată per litigiu. 7% din mecanismele alternative sunt finanțate printr-o combinație de fonduri publice și provenind de la sectoarele de activitate (de exemplu, în cadrul Fundației care grupează comitetele competente în domeniul plângerilor consumatorilor din Țările de Jos, autoritățile naționale finanțează infrastructura, iar sectorul de activitate finanțează soluționarea litigiilor).
30. Mecanismele alternative ar trebui să fie gratuite sau să aibă un cost foarte scăzut pentru consumatori, pentru a rămâne accesibile. Unele mecanisme alternative percep o taxă redusă de la consumatori, în scopul de a evita cererile abuzive. În cazul unor mecanisme alternative consumatorilor li se rambursează valoarea taxei în cazul în care au câștig de cauză (de exemplu, Consiliului competent în domeniul plângerilor consumatorilor din Danemarca).
31. Finanțarea de către sectoarele de activitate a generat unele îngrijorări, în sensul că părțile pot avea percepția că loialitatea factorilor de decizie se va înclina în favoarea finanțatorilor, împiedicând organele de luare a deciziilor să adopte o soluție corectă și obiectivă. Ar trebui instituite măsuri de protecție, în scopul de a asigura independența și imparțialitatea organelor de luare a deciziilor. De exemplu, serviciul de mediere bănci - credit - investiții din Belgia este finanțat de către sectorul financiar belgian. Cu toate acestea, serviciul este compus dintr-un ombudsman numit de sectorul financiar și un reprezentant al organizațiilor consumatorilor.

- | |
|--|
| <p>(14) Care este cel mai eficace mod de a finanța un mecanism alternativ de soluționare a litigiilor?</p> <p>(15) În ce mod se poate asigura cel mai bine independența mecanismelor alternative de soluționare a litigiilor când acestea sunt finanțate parțial sau în totalitate de către sectoarele de activitate?</p> <p>(16) Care ar trebui să fie costul recurgerii la mecanismele alternative de soluționare a litigiilor pentru consumatori?</p> |
|--|

4. CONSULTAREA PUBLICĂ

Toate părțile interesate sunt invitate să trimită observații și informații până la 15 martie 2011. Răspunsurile ar trebui trimise de preferat în format electronic la sanco-consumer-adr@ec.europa.eu ori prin poștă la adresa:

European Commission
"Consultation on ADR"
Directorate-General Health and Consumers

Avenue de Bourget, 1-3
B-1140 Bruxelles/Brussel (Evere)
Belgique/België

Fiecare răspuns trebuie să poarte vizibil mențiunea „*Consultation on ADR*” (consultare privind mecanismele alternative de soluționare a litigiilor). Pentru a asigura transparența, organizațiile (inclusiv ONG-urile, asociațiile profesionale și societățile comerciale) sunt invitate să ofere publicului informații relevante în ceea ce le privește, înscriindu-se în Registrul reprezentanților grupurilor de interese și acceptând codul de conduită aferent.

Contribuțiile vor fi publicate pe site-ul internet al Direcției Generale Sănătate și Consumatori din cadrul Comisiei Europene. Este posibil să se solicite ca răspunsurile să rămână confidențiale. În acest caz, autorii ar trebui să indice în mod clar pe prima pagină a răspunsului lor faptul că se opun publicării acestora. Comisia va analiza contribuțiile și va publica o sinteză a acestora în cursul primei jumătăți a anului 2011.

Declarație de confidențialitate

Scopul și domeniul de aplicare ale prelucrării datelor cu caracter personal:

Direcția Generală Sănătate și Consumatori va înregistra și va prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal în măsura în care acestea sunt necesare pentru analizarea răspunsului dumneavoastră la consultarea publică referitoare la utilizarea mecanismelor alternative de soluționare a litigiilor în Uniunea Europeană.

Datele dumneavoastră vor fi tratate în conformitate cu Regulamentul (CE) nr. 45/2001 privind protecția persoanelor fizice cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal de către instituțiile și organele comunitare și privind libera circulație a acestor date.

Datele dumneavoastră sunt înregistrate și stocate atât timp cât sunt necesare acțiuni complementare cu privire la răspunsul dumneavoastră.

Din motive de transparență, contribuțiile, inclusiv numele și poziția dumneavoastră în cadrul organizației de care aparțineți, vor fi făcute publice, în special prin intermediul paginilor de internet consacrate sănătății și consumatorilor, pe site-ul Europa la adresa:

http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm

Dreptul la rectificare și responsabilul cu prelucrarea datelor cu caracter personal:

Pentru informații suplimentare privind prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal sau privind exercitarea drepturilor dumneavoastră (de exemplu, accesul sau rectificarea datelor inexacte sau incomplete), vă rugăm să scrieți la adresa următoare:

sanco-consumer-adr@ec.europa.eu

Aveți dreptul de a sesiza în orice moment Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor, la următoarea adresă: edps@edps.europa.eu