**V. 25 iulie 2017**

**Consultarea Comisiei privind IMM-urile — Revizuirea specifică a legislației UE privind protecția consumatorilor**

Introducere

Comisia a finalizat recent o așa-numită „[Verificare a adecvării” legislației UE privind protecția consumatorilor și de comercializare și o evaluare a Directivei privind drepturile consumatorilor”](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332) (a se vedea rezultatele aici: <http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332>). Concluziile au confirmat faptul că, în ansamblu, legislația UE privind protecția consumatorilor rămâne adecvată obiectivelor urmărite. Atunci când sunt aplicate în mod eficient, normele existente oferă soluții pentru problemele cu care se confruntă astăzi consumatorii europeni, inclusiv pe piețele online. Cu toate acestea, concluziile evidențiază, de asemenea, necesitatea unor îmbunătățiri în ceea ce privește gradul de conștientizare, asigurarea respectării normelor și posibilitățile de acces la mecanismele de soluționare a reclamațiilor pentru a utiliza cât mai eficient legislația în vigoare.

La data de 30 iunie 2017, Comisia a lansat o consultare publică deschisă, solicitând părților interesate să își exprime opiniile cu privire la toate acțiunile ulterioare posibile. Consultarea publică este deschisă până la data de 8 octombrie 2017. Aveți posibilitatea de a participa accesând următorul link: <https://ec.europa.eu/info/consultations/public-consultation-targeted-revision-eu-consumer-law-directives_ro>

În plus, prin intermediul acestui sondaj, Comisia dorește să afle cu precădere punctele de vedere ale IMM-urilor pentru a înțelege impactul potențial al schimbărilor legislative avute în vedere asupra **IMM-urilor care vând bunuri sau servicii consumatorilor la nivel european**.

Acest sondaj adresat IMM-urilor este împărțit în trei părți:

**A. Prima parte cuprinde „întrebări despre dumneavoastră” (maximum 10 întrebări)**

Aceste întrebări vă vor ghida către întrebările care sunt cele mai relevante pentru întreprinderea dumneavoastră

**B. A doua parte cuprinde „chestionarul general” (7 întrebări). Acesta cuprinde două secțiuni:**

**B.1.** **Posibilitățile de acces la mecanismele de soluționare a reclamațiilor/măsuri reparatorii pentru consumatorii care sunt victime ale practicilor comerciale neloiale**

[„**Mecanisme de soluționare a reclamațiilor/măsuri reparatorii” se referă la ceea ce pot obține consumatorii pentru repararea situației prin care le-au fost încălcate drepturile în calitate de consumatori (de exemplu rezilierea contractului, restituirea banilor).**

**B.2. O mai bună aplicare — înăsprirea sancțiunilor pentru încălcarea normelor privind drepturile consumatorilor**

[„**Sancțiuni**” se referă la pedepse pentru încălcarea normelor privind drepturile consumatorilor]

**C. A treia parte cuprinde trei chestionare specifice referitoare la următoarele subiecte:**

**C.1. Posibila simplificare a normelor existente referitoare la tranzacțiile online, în special normele privind dreptul de retragere ( 4 întrebări)**

[Dreptul de retragere se referă la perioada de 14 zile (denumită și „perioadă de reflecție”) în timpul căreia consumatorii pot anula comanda și returna produsul achiziționat online.]

**C.2 Revizuirea specifică a normelor de sporire a transparenței piețelor online (maximum 12 întrebări)**

[O „**piață online**” este un furnizor de servicii care permite consumatorilor și comercianților să încheie contracte de vânzări și servicii online prin intermediul site-ului său]

**C.3 Revizuirea specifică a normelor privind serviciile online „gratuite” (maximum 11 întrebări)**

[**Serviciile online „gratuite”** se referă la serviciile online pentru care consumatorii nu achită o sumă de bani, ci furnizează date (de exemplu stocare cloud, e-learning, rețele sociale, e-mail, servicii de comunicare)]

Pentru a vă facilita participarea, am organizat sondajul astfel încât **puteți alege să răspundeți fie la toate părțile, fie numai la chestionarul principal și/sau la chestionarul/chestionarele specific(e) pe care le considerați mai relevante pentru dumneavoastră**

## Vă mulțumim pentru timpul acordat, facilitând astfel acțiunea Comisiei de a propune norme mai eficiente atât pentru consumatori, cât și pentru întreprinderi.

## A. Întrebări despre dumneavoastră

**1. În ce țară își are sediul întreprinderea dumneavoastră?**

**2. Care este mărimea întreprinderii dumneavoastră:**

Lucrător care desfășoară o activitate independentă

Microîntreprinderi (1-9 angajați)

Întreprinderi mici (10-49 angajați)

Întreprinderi mijlocii (50-249 angajați)

Întreprinderi mari (peste 250 de angajați)

**3. Care a fost, cu aproximație, cifra de afaceri a întreprinderii dumneavoastră în cursul ultimului exercițiu financiar?**

|  |
| --- |
|  |

**Întrebări care vă vor ajuta să completați chestionarele cele mai relevante pentru întreprinderea dumneavoastră**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4. Întreprinderea dumneavoastră comercializează sau vinde bunuri/servicii către consumatori?**   * Da * Nu   **5. Care este principala activitate a întreprinderii dumneavoastră?**   |  |  | | --- | --- | |  | * Vânzarea de bunuri * Prestări de servicii * Furnizarea de conținut digital | |  | * Producția de mărfuri * Piață online (care permite consumatorilor și comercianților să încheie contracte de vânzări și servicii online prin intermediul site-ului pieței online) | |  | * Altele |   Dacă răspundeți „Altele”, vă rugăm să precizați:   |  | | --- | |  |   **6. Ce canal(e) de vânzări utilizează întreprinderea dumneavoastră pentru a vinde consumatorilor din UE? [sunt posibile mai multe opțiuni]**   * Online (prin internet) * Magazin tradițional * Vânzări la domiciliu / Vânzări în afara spațiilor comerciale * Altele   Dacă răspundeți „Altele”, vă rugăm să precizați:   |  | | --- | |  |   **6a.** *[Dacă ați răspuns „Online” la Întrebarea 6]*  **Întreprinderea dumneavoastră utilizează piețe online pentru a vinde produsele/serviciile dumneavoastră?**   * Da * Nu   **6b.** *[Dacă ați răspuns „Prestări de servicii” la Întrebarea 5 și „Online” la Întrebarea 6]*  **Întreprinderea dumneavoastră furnizează servicii online „gratuite”?**   * Da * Nu   Cu titlu informativ — **Serviciile online „gratuite”** se referă la serviciile online pentru care consumatorii nu achită o sumă de bani, ci furnizează date (de exemplu stocare cloud, e-learning, rețele sociale, e-mail, servicii de comunicare).  **7. Activitatea comercială a întreprinderii dumneavoastră implică vânzări pe următoarele piețe? Vă rugăm să bifați toate căsuțele corespunzătoare.**     |  |  | | --- | --- | |  |  | | Piața națională |  | | Piețe din alte țări ale UE |  | | Piețe din afara UE |  | |

**7a.** *[Dacă ați răspuns „Online” la Întrebarea 6 și „Piețe din alte țări ale UE” la Întrebarea 7]*

**În câte țări ale UE vindeți?**

* 1 țară
* 2-3 țări
* Mai mult de 3 țări

**B. CHESTIONAR GENERAL**

## Secțiunea B.1. : Dreptul la mecanisme de soluționare a reclamațiilor/măsuri reparatorii individuale pentru victimele practicilor comerciale neloiale

[„**Mecanisme de soluționare a reclamațiilor/măsuri reparatorii” se referă la ceea ce pot obține consumatorii pentru repararea situației prin care le-au fost încălcate drepturile în calitate de consumatori (de exemplu rezilierea contractului, restituirea banilor).**

Normele actuale ale UE nu le oferă consumatorilor care au suferit prejudicii pe fondul [practicilor comerciale neloiale](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm), precum publicitatea înșelătoare, niciun fel de drepturi individuale pentru remedierea situației lor.În plus, drepturile consumatorilor la mecanisme de soluționare a reclamațiilor/măsuri reparatorii pentru prejudiciile suferite pe fondul practicilor comerciale neloiale nu sunt întotdeauna suficient garantate de legislația națională.Normele naționale diferite și ineficace în materie de mecanisme de soluționare a reclamațiilor/măsuri reparatorii generează costuri pentru comercianții care realizează schimburi comerciale transfrontaliere și prejudicii pentru consumatori, pe fondul persistenței numeroaselor încălcări legislative la nivel național și transfrontalier. Din cauza acestor probleme, consumatorii nu au încredere atunci când efectuează achiziții, în special transfrontaliere.

**1. Ar trebui să existe un drept al consumatorilor la nivelul UE de a solicita măsuri reparatorii direct de la comercianții care le-au cauzat prejudicii pe fondul practicilor comerciale neloiale?**

* Sunt total de acord
* În general sunt de acord
* În general nu sunt de acord
* Nu sunt deloc de acord
* Nu știu

1a. Vă rugăm să explicați răspunsul dumneavoastră.

|  |
| --- |
|  |

**2. Vă rugăm să estimați resursele pe care întreprinderea dumneavoastră trebuie să le investească, în contextul vânzării către o altă țară a UE, pentru a verifica respectarea și a adapta practicile comerciale la normele naționale referitoare la măsurile reparatorii pentru consumatorii care au suferit prejudicii pe fondul practicilor comerciale neloiale**

Puteți răspunde fie indicând timpul de lucru sau valoarea în euro, sau ambele.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Zile lucrătoare personal**  **(echivalent normă întreagă)** | **Valoarea în EUR** |
| Costuri unice |  |  |
| Costuri anuale curente/de funcționare |  |  |

Costuri unice: Vă rugăm să estimați resursele unice pe care trebuie să le investiți pentru a intra pe o nouă piață a UE, în medie pe fiecare stat membru.

Costuri curente: Vă rugăm să estimați resursele pe care trebuie să le investiți în mod curent pentru a respecta diversele norme naționale, în medie pe fiecare stat membru.

*(Notă: Vă rugăm să indicați în zile lucrătoare, 1 zi lucrătoare este egală cu 8 ore lucrate. Vă rugăm să nu luați în considerare timpul de lucru pentru traducere. În cazul în care nu există timp de lucru, indicați „0”.)*

**3. Aceste costuri (resurse necesare) influențează decizia dumneavoastră de a intra pe alte piețe ale UE sau nu?**

* Aceasta încurajează întreprinderea mea să intre pe alte piețe ale UE
* Aceasta nu are niciun impact semnificativ asupra deciziei adoptate la nivelul întreprinderii mele de a intra pe alte piețe ale UE
* Aceasta descurajează întreprinderea mea să intre pe alte piețe ale UE
* Nu știu

**4. Dacă ar fi introdusă o nouă normă UE pentru a acorda consumatorilor un drept valabil la nivelul UE de a solicita măsuri reparatorii direct de la comerciantul care a provocat prejudicii pe fondul practicilor comerciale neloiale, ar influența aceasta decizia adoptată la nivelul întreprinderii dumneavoastră de a intra pe alte piețe ale UE?**

* Aceasta ar încuraja întreprinderea mea să intre pe alte piețe ale UE
* Aceasta nu ar avea niciun impact semnificativ asupra deciziei adoptate la nivelul întreprinderii mele de a intra pe alte piețe ale UE
* Aceasta ar descuraja întreprinderea mea să intre pe alte piețe ale UE
* Nu știu

**5. Vă rugăm să estimați resursele pe care întreprinderea dumneavoastră ar trebui să le investească pe fondul unui posibil nou drept al consumatorilor la nivelul UE de a solicita măsuri reparatorii pentru prejudiciile suferite pe fondul practicilor comerciale neloiale**

Puteți răspunde fie indicând timpul de lucru sau valoarea în euro, sau ambele în cazul costurilor cu personalul sau alte costuri.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Zile lucrătoare personal**  **(echivalent normă întreagă)** | **Valoarea în EUR** |
| Costuri unice |  |  |
| Costuri anuale curente/de funcționare |  |  |

Costuri unice: Vă rugăm să indicați resursele unice pe care ar trebui să le investiți pentru a asigura conformitatea cu această nouă normă.[de exemplu verificarea conformității cu noile norme și adaptarea practicilor comerciale în consecință (de exemplu actualizarea site-ului dumneavoastră), costurile aferente consultanței juridice/tehnice]

Costuri curente: Vă rugăm să estimați resursele pe care ar trebui să le investiți în mod curent pentru a respecta această nouă normă.(de exemplu gestionarea site-ului actualizat)

*(Notă: Vă rugăm să indicați în zile lucrătoare, 1 zi lucrătoare este egală cu 8 ore lucrate. Vă rugăm să nu luați în considerare timpul de lucru pentru traducere. În cazul în care nu există timp de lucru, indicați „0”.)*

**6. Vă rugăm să estimați economiile înregistrate de întreprinderea dumneavoastră în cazul introducerii la nivelul UE a dreptului la măsuri reparatorii individuale pentru victimele practicilor comerciale neloiale**

Puteți răspunde fie indicând timpul de lucru sau valoarea în euro, sau ambele în cazul costurilor cu personalul sau alte costuri.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Zile lucrătoare personal**  **(echivalent normă întreagă)** | **Valoarea în EUR** |
| Economii unice |  |  |
| Economii anuale curente/de funcționare |  |  |

Economii unice: Vă rugăm să indicați resursele unice pe care le-ați economisi pe fondul acestor noi norme [de exemplu lipsa obligativității în ceea ce privește verificarea conformității cu diverse norme și adaptarea practicilor comerciale în consecință (de exemplu actualizarea site-ului dumneavoastră), costurile aferente consultanței juridice/tehnice]

Economii curente: Vă rugăm să estimați resursele curente pe care le-ați economisi pe fondul acestei noi norme.(de exemplu gestionarea site-ului actualizat)

*(Notă: Vă rugăm să indicați în zile lucrătoare, 1 zi lucrătoare este egală cu 8 ore lucrate. Vă rugăm să nu luați în considerare timpul de lucru pentru traducere. În cazul în care nu există timp de lucru, indicați „0”.)*

**7. Puteți explica răspunsurile dumneavoastră și adăuga orice alte comentarii.**

|  |
| --- |
|  |

### Secțiunea B.2.: O mai bună aplicare — Înăsprirea sancțiunilor pentru încălcarea normelor privind drepturile consumatorilor

„**Sancțiuni**” se referă la pedepse impuse sau care urmează să fie impuse pentru încălcarea normelor privind drepturile consumatorilor.

„**Amenzi**” se referă la sancțiuni financiare.

Sancțiunile pentru nerespectarea legii privind drepturile consumatorilor, așa cum sunt prevăzute în legislația națională, nu sunt întotdeauna efective, proporționale și cu efect de descurajare suficient pentru a preveni situațiile de nerespectare de către comercianți, ceea ce duce la prejudicii pentru consumatori. Sancțiunile reprezintă o parte importantă a sistemelor naționale de aplicare a legii, deoarece acestea au efect asupra gradului de descurajare furnizat prin aplicarea legislației. În prezent, amenzile pentru încălcarea legii privind drepturile consumatorilor variază semnificativ între statele membre, atât în ceea ce privește modul în care acestea sunt calculate, cât și nivelul lor maxim.

## 1. Considerați că în țara dumneavoastră amenzile aplicate pentru următoarele încălcări ale legislației UE în materie de protecție a consumatorilor sunt în general proporționale cu puterea economică a comercianților (de exemplu în ceea ce privește cifra de afaceri)?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Da, amenzile sunt proporționale | Nu, amenzile sunt prea mari pentru companiile cu o putere economică mai scăzută | Nu, amenzile sunt prea mici pentru companiile cu o putere economică ridicată | Nu știu |
| Utilizarea clauzelor contractuale standard abuzive prin încălcarea Directivei[93/13/CEE](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/unfair-contract/index_en.htm) privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii  (exemplu de clauză contractuală abuzivă: o clauză care obstrucționează dreptul consumatorului de a introduce acțiuni în justiție în cazul unor probleme cu comerciantul) |  |  |  |  |
| Recurgerea la practici comerciale abuzive prin încălcarea Directivei [2005/29/CE](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm) privind practicile comerciale neloiale  (exemplu de practică comercială abuzivă: apeluri telefonice nesolicitate, repetate, prin care i se solicită consumatorului să cumpere ceva) |  |  |  |  |
| Nerespectarea obligației de furnizare a informațiilor precontractuale sau altă situație de încălcare a Directivei [2011/83/UE](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm) privind drepturile consumatorilor  (exemplu de situație de încălcare a Directivei privind drepturile consumatorilor: nerespectarea obligației de furnizare către consumatori a informațiilor obligatorii cu privire la produs) |  |  |  |  |
| Situații de încălcare a Directivei [1999/44/CE](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:31999L0044) privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe  (exemplu de situație de încălcare a Directivei privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe: nepunerea la dispoziție a unor măsuri reparatorii în cazul unui produs defect) |  |  |  |  |
| Neafișarea prețului unitar al produsului (de exemplu per litru sau kg), cu încălcarea Directivei [98/6/CE](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/price/index_en.htm) privind protecția consumatorului prin indicarea prețurilor produselor oferite consumatorilor |  |  |  |  |

**2. În opinia dumneavoastră, care dintre următoarele măsuri este cea mai proporțională, efectivă și cu efect de descurajare, având în vedere puterea economică a comerciantului (de exemplu în ceea ce privește cifra de afaceri)? (o singură variantă de răspuns)**

* Nivelul maxim al amenzilor este exprimat ca **sumă forfetară absolută (de exemplu o amendă poate ajunge până la maximum 100 000 EUR)**
* Nivelul maxim al amenzilor este exprimat ca **procent din cifra de afaceri a comerciantului** (de exemplu, amenda maximă poate ajunge până la X % din cifra de afaceri a comerciantului)
* Nivelul maxim al amenzilor este exprimat ca **valoare absolută sau procent din cifra de afaceri a comerciantului**, luându-se în considerare valoarea cea mai mare (de exemplu, până la 100 000 EUR sau până la X % din cifra de afaceri a comerciantului, luându-se în considerare valoarea cea mai mare)
* Altele (Vă rugăm să explicați mai jos)

|  |
| --- |
|  |

**3. În opinia dumneavoastră, care ar fi impactul înăspririi sancțiunilor în temeiul legislației UE privind protecția consumatorilor în raport cu următoarele aspecte?**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Impact pozitiv semnificativ | Impact pozitiv moderat | Niciun impact | Impact negativ moderat | Impact negativ semnificativ | Nu știu |
| Respectarea de către comercianți a normelor în domeniul protecției consumatorilor |  |  |  |  |  |  |
| Condiții de concurență echitabilă în beneficiul comercianților care își respectă obligațiile |  |  |  |  |  |  |
| Condiții de concurență echitabilă pentru comercianții care își desfășoară activitatea în diferite state membre ale UE |  |  |  |  |  |  |
| Condiții de concurență echitabilă pentru comercianții cu putere economică diferită |  |  |  |  |  |  |
| Încrederea consumatorilor |  |  |  |  |  |  |

**4.Care ar fi impactul înăspririi sancțiunilor la nivelul UE asupra costurilor suportate de întreprinderea dumneavoastră?**

* Nu va exista niciun impact asupra costurilor
* Costurile vor crește
* Costurile vor scădea
* Nu știu

**5. Puteți explica răspunsurile dumneavoastră și adăuga orice alte comentarii.**

|  |
| --- |
|  |

## C. CHESTIONARE SPECIFICE

**În funcție de răspunsurile dumneavoastră furnizate în prima parte („întrebări despre dumneavoastră”), următoarele chestionare se dovedesc a fi cele mai relevante pentru întreprinderea dumneavoastră:**

* Întreprinderea dumneavoastră vinde bunuri online sau este interesată în acest sens? (de exemplu, ați completat „Vânzarea de bunuri” la întrebarea 5 și „online (prin internet)” la întrebarea 6).

Vă recomandăm, de asemenea, să completați chestionarul specific **C.1.** **„Posibila simplificare** a normelor existente referitoare la tranzacțiile online — în special normele privind **dreptul de retragere**” (maximum 4 întrebări)

* Întreprinderea dumneavoastră este o piață online sau vinde prin intermediul piețelor online, sau este interesată în acest sens? (de exemplu, ați completat „Piață online” la întrebarea 5 sau „da” la întrebarea 6a)

Vă recomandăm, de asemenea, să completați chestionarul specific **C.2.** „Revizuirea specifică a normelor privind **obligațiile de transparență ale piețelor online**” (maximum 12 întrebări)

* Întreprinderea dumneavoastră furnizează servicii online gratuite sau este interesată în acest sens? (de exemplu, ați completat „da” la întrebarea 6b)

Vă recomandăm, de asemenea, să completați chestionarul specific **C.3.** „Revizuirea specifică a normelor privind **serviciile online „gratuite”** (maximum 11 întrebări)

## C.1. Posibila simplificare a normelor existente referitoare la tranzacțiile online, în special normele privind dreptul de retragere

## Drept de retragere — dreptul consumatorului de a rezilia contractul încheiat online în termen de 14 zile

În cadrul evaluării [Directivei privind drepturile consumatorilor](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm) (CRD), unele entități, în special întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri), au raportat dificultăți specifice în ceea ce privește respectarea dreptului de retragere în termen de 14 zile (perioada de „reflecție” în timpul căreia consumatorii pot anula comanda și returna produsele achiziționate online). În mod specific, unii dintre aceștia critică norma CRD conform căreia comerciantul este obligat să ramburseze consumatorului costurile aferente imediat ce consumatorul face dovada returnării bunurilor. Drept consecință, comerciantul poate fi obligat să ramburseze consumatorului costurile aferente chiar înainte de a putea stabili dacă bunurile au fost utilizate mai mult decât este necesar pentru a le proba și, prin urmare, au o valoare diminuată.

**1. În ultimii doi ani, întreprinderea dumneavoastră s-a confruntat cu sarcini nejustificate și/sau disproporționate pe fondul următoarelor obligații referitoare la dreptul de retragere (dreptul consumatorului de a rezilia contractul în termen de 14 zile)?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Da, de multe ori | Da, uneori | Da, de puține ori | Niciodată |
| Obligația de a accepta returnarea bunurilor achiziționate online pe care consumatorii le-au utilizat mai mult decât ar fi putut-o face într-un magazin tradițional (de exemplu probarea mărimii), fiind astfel nevoiți să calculați valoarea diminuată a bunului folosit, să îl revindeți ca bun utilizat și/sau să îl eliminați sub formă de deșeuri. |  |  |  |  |
| Obligația de a rambursa consumatorului costurile aferente fără a avea posibilitatea de a inspecta bunurile returnate, imediat ce consumatorul a făcut dovada returnării acestora. |  |  |  |  |

**1a. <Dacă ați răspuns „da” la întrebarea anterioară>**

**Cu care dintre următoarele probleme s-a confruntat întreprinderea dumneavoastră?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | În mare măsură | Într-o anumită măsură | Deloc | Nu știu |
| Costuri generate pe fondul dificultăților de stabilire a „valorii diminuate” a bunurilor returnate |  |  |  |  |
| Costuri generate pe fondul dificultăților practice în ceea ce privește recuperarea costurilor de la consumator (de exemplu, în temeiul normelor naționale, trebuie să ajungeți la un acord cu consumatorul asupra valorii diminuate) |  |  |  |  |
| Costuri generate pe fondul deciziei dumneavoastră de a nu percepe consumatorului costuri din punct de vedere al relațiilor cu clienții (de exemplu pentru a evita compromiterea reputației companiei dumneavoastră) |  |  |  |  |
| Costuri generate pe fondul dificultăților de revânzare a bunurilor returnate cu valoare diminuată |  |  |  |  |
| Costuri legate de eliminarea bunurilor returnate sub formă de deșeuri |  |  |  |  |
| Costuri legate de rambursarea prețului bunurilor în posesia cărora nu ați reintrat |  |  |  |  |

**1b. Care sunt pierderile estimate ale întreprinderii dumneavoastră în ceea ce privește obligațiile menționate anterior?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Pierderi anuale absolute în cursul ultimului an (în EUR) |
| Obligația de a accepta returnarea bunurilor achiziționate online pe care consumatorii le-au utilizat mai mult decât ar fi putut-o face într-un magazin tradițional (de exemplu probarea mărimii), fiind astfel nevoiți să calculați valoarea diminuată a bunului folosit, să îl revindeți ca bun utilizat și/sau să îl eliminați sub formă de deșeuri. |  |
| Obligația de a rambursa consumatorului costurile aferente fără a avea posibilitatea de a inspecta bunurile returnate, imediat ce consumatorul a făcut dovada returnării acestora (de exemplu bunurile nu au fost returnate niciodată) |  |

**2. Puteți explica răspunsurile dumneavoastră și adăuga orice alte comentarii.**

|  |
| --- |
|  |

## C.2. Revizuirea specifică a obligațiilor în materie de transparență a piețelor online

În cadrul întrebărilor următoare, o „**piață online**” este un furnizor de servicii care permite consumatorilor și comercianților să încheie contracte de vânzări și servicii online prin intermediul site-ului său.

[Verificarea conformității și evaluarea Directivei privind drepturile consumatorilor](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332) (CRD) a indicat faptul că unii consumatori sunt derutați în ceea ce privește utilizarea piețelor online. În primul rând, pare adesea neclar dacă respectivii consumatori cumpără de la platforma în sine sau de la altcineva. În al doilea rând, adesea nu este clar dacă partenerul contractual acționează în calitate de comerciant și prin urmare se supune legislației UE în materie de drept al consumatorilor sau în calitate de ne-comerciant, împotriva căruia nu pot fi invocate drepturile consumatorilor la nivelul UE. De exemplu, într-un caz care a dus la o cerere de pronunțare a unei hotărâri preliminare prezentată de Curtea de Justiție a Uniunii Europene, unui consumator care a cumpărat prin intermediul unei platforme i s-a refuzat dreptul de a se retrage din contract în temeiul Directivei privind drepturile consumatorilor. Consumatorul a aflat abia atunci că vânzătorul pretindea că nu este comerciant (cauza C-105/17 Kamenova).

**1. Întreprinderea dumneavoastră suportă costuri atunci când tranzacționează sau intenționează să tranzacționeze cu consumatori transfrontalieri pe fondul următoarelor aspecte?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Da, în mare măsură | Da, într-o anumită măsură | Nu | Nu știu | Nu se aplică |
| Costuri conexe răspunsurilor la întrebări din partea consumatorilor cu privire la identitatea partenerului contractual (dacă este piața online sau comerciantul care vinde prin intermediul pieței online) și dacă este aplicabilă legislația privind drepturile consumatorilor |  |  |  |  |  |
| Costuri conexe răspunsurilor la întrebări din partea consumatorilor cu privire la persoana responsabilă de executarea contractelor, de exemplu garanția legală în cazul bunurilor defecte, dreptul de retragere în perioada de „reflecție” de 14 zile, livrarea târzie (dacă responsabilitatea revine pieței online sau unui alt comerciant) |  |  |  |  |  |
| Costuri conexe respectării normelor naționale, prin care se solicită întreprinderii dumneavoastră dezvăluirea către consumatori a identității persoanelor cu care aceștia încheie contractele și dacă este aplicabilă legislația privind drepturile consumatorilor |  |  |  |  |  |

**2. Care sunt costurile dumneavoastră estimate pe fondul necesității de adaptare la diverse norme naționale în domeniul obligațiilor de informare cu privire la ֹ„piețe” online referitoare la următoarele?**

Puteți răspunde fie indicând timpul de lucru sau valoarea în euro, sau ambele în cazul costurilor cu personalul sau alte costuri.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Zile lucrătoare personal**  **(echivalent normă întreagă)** | **Valoarea în EUR** |
| Costuri unice |  |  |
| Costuri anuale curente/de funcționare |  |  |

Costuri unice: Vă rugăm să estimați resursele unice pe care trebuie să le investiți pentru a intra pe o nouă piață a UE, în medie pe fiecare stat membru.

Costuri curente: Vă rugăm să estimați resursele pe care trebuie să le investiți în mod curent pentru a respecta diversele norme naționale, în medie pe fiecare stat membru.

*(Notă: Vă rugăm să indicați în zile lucrătoare, 1 zi lucrătoare este egală cu 8 ore lucrate. Vă rugăm să nu luați în considerare timpul de lucru pentru traducere. În cazul în care nu există timp de lucru, indicați „0”.)*

**3. Care este timpul de lucru sau care sunt resursele de care aveți nevoie, atunci când intrați pe o piață a unui alt stat UE, pentru a respecta normele naționale aplicabile în celălalt stat membru care implică dezvăluirea identității părții contractante și/sau a persoanei responsabile de contractele încheiate prin intermediul piețelor online?**

Puteți răspunde fie indicând timpul de lucru sau valoarea în euro, sau ambele în cazul costurilor cu personalul sau alte costuri.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Zile lucrătoare personal**  **(echivalent normă întreagă)** | **Valoarea în EUR** |
| Costuri unice |  |  |
| Costuri anuale curente/de funcționare |  |  |

Costuri unice: Vă rugăm să estimați resursele unice pe care trebuie să le investiți pentru a intra pe o nouă piață a UE, în medie pe fiecare stat membru.

Costuri curente: Vă rugăm să estimați resursele pe care trebuie să le investiți în mod curent pentru a respecta diversele norme naționale, în medie pe fiecare stat membru.

*(Notă: Vă rugăm să indicați în zile lucrătoare, 1 zi lucrătoare este egală cu 8 ore lucrate. Vă rugăm să nu luați în considerare timpul de lucru pentru traducere. În cazul în care nu există timp de lucru, indicați „0”.)*

**4. Vă rugăm să explicați** în special natura celorlalte costuri/activități ale dumneavoastră. În cazul în care nu puteți cuantifica resursele implicate, vă rugăm să descrieți adaptările necesare.

|  |
| --- |
|  |

**5. Aceste costuri influențează decizia adoptată la nivelul întreprinderii dumneavoastră de a intra pe alte piețe ale UE sau nu?**

* Aceasta încurajează întreprinderea mea să intre pe alte piețe ale UE
* Aceasta nu are niciun impact semnificativ asupra deciziei adoptate la nivelul întreprinderii mele de a intra pe alte piețe ale UE
* Aceasta descurajează întreprinderea mea să intre pe alte piețe ale UE
* Nu știu

**6. Sunteți de acord că, la nivelul UE, consumatorii care cumpără prin intermediul piețelor online trebuie să fie informați în legătură cu următoarele?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Sunt total de acord | În general sunt de acord | În general nu sunt de acord | Nu sunt deloc de acord | Nu știu |
| Dacă achiziționează de pe piața online sau de la altcineva |  |  |  |  |  |
| Dacă partea contractantă se declară comerciant sau nu |  |  |  |  |  |
| Dacă drepturile consumatorilor din UE se aplică în cazul tranzacției lor |  |  |  |  |  |

**7. Dacă ar fi introduse noi norme armonizate la nivelul UE** care să oblige piețele online să informeze consumatorii în legătură cu identitatea părții contractante și dacă beneficiază de drepturile consumatorilor la nivelul UE în raport cu acea persoană/entitate, decizia adoptată la nivelul întreprinderii dumneavoastră de a intra pe alte piețe ale UE ar fi influențată de acestea?

* Aceasta ar încuraja intrarea pe alte piețe ale UE
* Aceasta nu ar avea niciun impact semnificativ asupra deciziei mele de a intra pe alte piețe ale UE
* Aceasta ar descuraja intrarea pe alte piețe ale UE
* Nu știu

**8.** **Vă rugăm să estimați costurile suportate de întreprinderea dumneavoastră pentru a se conforma acestor cerințe noi.**

Puteți răspunde fie indicând timpul de lucru sau valoarea în euro, sau ambele în cazul costurilor cu personalul sau alte costuri.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Zile lucrătoare personal**  **(echivalent normă întreagă)** | **Valoarea în EUR** |
| Costuri unice |  |  |
| Costuri anuale curente/de funcționare |  |  |

Costuri unice: Vă rugăm să indicați resursele unice pe care ar trebui să le investiți pentru a asigura conformitatea cu această nouă normă. [de exemplu verificarea conformității cu noile norme și adaptarea practicilor comerciale în consecință (de exemplu actualizarea site-ului dumneavoastră), costurile aferente consultanței juridice/tehnice]

Costuri curente: Vă rugăm să estimați resursele pe care ar trebui să le investiți în mod curent pentru a respecta această nouă normă. (de exemplu gestionarea site-ului actualizat)

*Notă: Vă rugăm să indicați timpul de lucru în zile lucrătoare, având în vedere că 1 zi lucrătoare = cu 8 ore lucrate. Vă rugăm să nu luați în considerare timpul de lucru pentru traducere. În cazul în care nu există timp de lucru, indicați „0”.)*

**9. Vă rugăm să explicați** în special natura costurilor/activităților dumneavoastră. În cazul în care nu puteți cuantifica resursele implicate, vă rugăm să descrieți adaptările necesare:

|  |
| --- |
|  |

**10. Vă rugăm să estimați economiile pentru întreprinderea dumneavoastră în contextul introducerii de noi norme pentru piețele online vizând informarea consumatorilor în legătură cu identitatea părții contractante și dacă beneficiază de drepturile consumatorilor la nivelul UE în raport cu acea persoană/entitate.**

Puteți răspunde fie indicând timpul de lucru sau valoarea în euro, sau ambele în cazul costurilor cu personalul sau alte costuri.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Zile lucrătoare personal**  **(echivalent normă întreagă)** | **Valoarea în EUR** |
| Economii unice |  |  |
| Economii anuale curente/de funcționare |  |  |

Economii unice: Vă rugăm să indicați resursele unice pe care le-ați economisi pe fondul acestor noi norme [de exemplu lipsa obligativității în ceea ce privește verificarea conformității cu diverse norme și adaptarea practicilor comerciale în consecință (de exemplu actualizarea site-ului dumneavoastră), costurile aferente consultanței juridice/tehnice]

Economii curente: Vă rugăm să estimați resursele curente pe care le-ați economisi pe fondul acestei noi norme. (de exemplu gestionarea site-ului actualizat)

*(Notă: Vă rugăm să indicați în zile lucrătoare, 1 zi lucrătoare este egală cu 8 ore lucrate. Vă rugăm să nu luați în considerare timpul de lucru pentru traducere. În cazul în care nu există timp de lucru, indicați „0”.)*

**11. Dacă ar fi introduse astfel de cerințe noi, care ar fi consecințele pentru piețele online care nu le respectă?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Sunt total de acord | În general sunt de acord | În general nu sunt de acord | Nu sunt deloc de acord | Nu știu |
| Piața online ar trebui să fie singura răspunzătoare pentru executarea corectă a contractului |  |  |  |  |  |
| Piața online ar trebui să fie răspunzătoare în solidar cu furnizorul terț pentru executarea corectă a contractului |  |  |  |  |  |
| Consecințele unei asemenea situații de nerespectare cad sub incidența legislației naționale |  |  |  |  |  |
| Consecințele unei asemenea situații de nerespectare se impun a fi reglementate la nivelul UE. |  |  |  |  |  |

**12. Puteți explica răspunsurile dumneavoastră și adăuga orice alte comentarii.**

|  |
| --- |
|  |

### C.3. „Revizuirea specifică a normelor privind serviciile online „gratuite”

**Serviciile online „gratuite”** în cadrul următoarelor întrebări se referă la serviciile online pentru care consumatorii nu achită o sumă de bani, ci furnizează date (de exemplu stocare cloud, e-learning, rețele sociale, e-mail, servicii de streaming).

Normele în conformitate cu [Directiva privind drepturile consumatorilor](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm) (CRD) referitoare la obligațiile de informare precontractuală ce revin comercianților și dreptul de renunțare ce revine consumatorilor în termen de 14 zile se aplică tuturor contractelor de furnizare online de **conținut digital** (de exemplu descărcare de software, filme sau muzică), nefiind condiționate de achitarea unei sume de bani de către consumator. Pe de altă parte, aceste norme se aplică numai în cazul contractelor pentru **servicii online** (de exemplu abonarea la serviciile de stocare cloud sau rețele sociale) pentru care consumatorul achită o sumă de bani. Acest lucru aduce în discuție necesitatea extinderii protecției consumatorilor în virtutea CRD și asupra contractelor pentru servicii online, pentru care consumatorul furnizează date și nu achită nicio sumă de bani. În această privință, [viitoarele norme ale UE referitoare la măsurile reparatorii pentru consumatori în ceea ce privește produsele digitale „defecte”](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?qid=1450431933547&uri=CELEX:52015PC0634) (norme care sunt în prezent negociate de Parlamentul European și de Consiliu) pot acoperi serviciile online, nefiind condiționate de achitarea sau nu a unei sume de bani de către consumator.

**1. Întreprinderea dumneavoastră suportă costuri atunci când realizează tranzacții transfrontaliere pe fondul următoarelor aspecte?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Da, în mare măsură | Da, într-o anumită măsură | Nu | Nu știu | Nu se aplică în cazul întreprinderii dumneavoastră |
| Furnizarea de răspunsuri la plângerile formulate de consumatori care nu au fost informați cu privire la principalele caracteristici ale serviciului online „gratuit” (de exemplu, funcționarea și interoperabilitatea acestuia cu hardware-ul și software-ul consumatorului) |  |  |  |  |  |
| Furnizarea de răspunsuri la întrebările formulate de consumatori care s-au răzgândit și doresc să anuleze serviciul online „gratuit” la scurt timp după încheierea contractului |  |  |  |  |  |
| Respectarea normelor aplicabile în alte țări potrivit cărora întreprinderea dumneavoastră este obligată să furnizeze consumatorilor informații precontractuale și/sau care le acordă acestora dreptul de a anula contracte de servicii online „gratuite” la scurt timp după încheierea contractului (de exemplu, în termen de 14 zile) |  |  |  |  |  |
| Altele (Vă rugăm să explicați mai jos) |  |  |  |  |  |

**2.** **Vă rugăm să explicați răspunsul dumneavoastră**.

cu precădere, precizați statul membru / statele membre în care intervin costuri pentru respectarea normelor naționale potrivit cărora sunteți obligați să furnizați consumatorilor informații precontractuale și/sau care le acordă acestora dreptul de a se retrage din contracte de servicii online „gratuite” la scurt timp după încheierea contractului (de exemplu, în termen de 14 zile).

|  |
| --- |
|  |

**3. Care este timpul de lucru sau care sunt resursele de care are nevoie întreprinderea dumneavoastră, atunci când intră pe o piață a unui alt stat UE, pentru a respecta normele naționale aplicabile în celălalt stat membru, potrivit cărora sunteți obligați să furnizați consumatorilor informații precontractuale și/sau care le acordă acestora dreptul de a se retrage din contracte de servicii online „gratuite” la scurt timp după încheierea contractului (de exemplu, în termen de 14 zile)?**

Puteți răspunde fie indicând timpul de lucru sau valoarea în euro, sau ambele în cazul costurilor cu personalul sau alte costuri.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Zile lucrătoare personal**  **(echivalent normă întreagă)** | **Valoarea în EUR** |
| Costuri unice |  |  |
| Costuri anuale curente/de funcționare |  |  |

Costuri unice: Vă rugăm să estimați resursele unice pe care trebuie să le investiți pentru a intra pe o nouă piață a UE, în medie pe fiecare stat membru [de exemplu verificarea conformității cu normele naționale și adaptarea practicilor comerciale în consecință (de exemplu actualizarea site-ului dumneavoastră), costurile aferente consultanței juridice/tehnice].

Costuri curente: Vă rugăm să estimați resursele pe care trebuie să le investiți în mod curent pentru a respecta diversele norme naționale, în medie pe fiecare stat membru (de exemplu gestionarea plângerilor/solicitărilor consumatorilor, monitorizarea normelor naționale)

*Notă: Vă rugăm să indicați timpul de lucru în zile lucrătoare, având în vedere că 1 zi lucrătoare = cu 8 ore lucrate. Vă rugăm să nu luați în considerare timpul de lucru pentru traducere. În cazul în care nu există program de lucru, indicați „0”.)*

**4. Resursele care vă sunt necesare influențează decizia adoptată la nivelul întreprinderii dumneavoastră de a intra pe alte piețe ale UE sau nu?**

* Aceasta încurajează întreprinderea mea să intre pe alte piețe ale UE
* Aceasta nu are niciun impact semnificativ asupra deciziei adoptate la nivelul întreprinderii mele de a intra pe alte piețe ale UE
* Aceasta descurajează întreprinderea mea să intre pe alte piețe ale UE
* Nu știu

**5. Dacă ar fi introdusă o nouă normă UE în baza căreia aveți obligația de a furniza consumatorilor informații precontractuale cu privire la contractele de servicii online „gratuite”, ar influența aceasta decizia adoptată la nivelul întreprinderii dumneavoastră de a intra pe alte piețe ale UE?**

* Aceasta ar încuraja întreprinderea mea să intre pe alte piețe ale UE
* Aceasta nu ar avea niciun impact semnificativ asupra deciziei adoptate la nivelul întreprinderii mele de a intra pe alte piețe ale UE
* Aceasta ar descuraja întreprinderea mea să intre pe alte piețe ale UE
* Nu știu

**6. Vă rugăm să estimați resursele pe care le considerați necesare a fi investite pentru a respecta obligația de a furniza consumatorilor informații precontractuale cu privire la contractele de servicii online „gratuite”.**

[de exemplu verificarea conformității cu noile norme și adaptarea practicilor comerciale în consecință (de exemplu actualizarea site-ului dumneavoastră), costurile aferente consultanței juridice/tehnice]

Puteți răspunde fie indicând timpul de lucru sau valoarea în euro, sau ambele în cazul costurilor cu personalul sau alte costuri.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Zile lucrătoare personal**  **(echivalent normă întreagă)** | **Valoarea în EUR** |
| Costuri unice |  |  |
| Costuri anuale curente/de funcționare |  |  |

Costuri unice: Vă rugăm să indicați resursele unice pe care ar trebui să le investiți pentru a asigura conformitatea cu această nouă normă.[de exemplu verificarea conformității cu noile norme și adaptarea practicilor comerciale în consecință (de exemplu actualizarea site-ului dumneavoastră), costurile aferente consultanței juridice/tehnice]

Costuri curente: Vă rugăm să estimați resursele pe care ar trebui să le investiți în mod curent pentru a respecta această nouă normă.(de exemplu gestionarea site-ului actualizat)

*(Notă: Vă rugăm să indicați în zile lucrătoare, 1 zi lucrătoare este egală cu 8 ore lucrate. Vă rugăm să nu luați în considerare timpul de lucru pentru traducere. În cazul în care nu există timp de lucru, indicați „0”.)*

**7.Vă rugăm să estimați economiile înregistrate de întreprinderea dumneavoastră în contextul unei noi cerințe vizând furnizarea către consumatori a informațiilor precontractuale cu privire la contractele de servicii online „gratuite”**

Puteți răspunde fie indicând timpul de lucru sau valoarea în euro, sau ambele în cazul costurilor cu personalul sau alte costuri.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Zile lucrătoare personal**  **(echivalent normă întreagă)** | **Valoarea în EUR** |
| Economii unice |  |  |
| Economii anuale curente/de funcționare |  |  |

Economii unice:Vă rugăm să indicați resursele unice pe care le-ați economisi pe fondul acestor noi norme [de exemplu lipsa obligativității în ceea ce privește verificarea conformității cu diverse norme și adaptarea practicilor comerciale în consecință (de exemplu actualizarea site-ului dumneavoastră), costurile aferente consultanței juridice/tehnice]

Economii curente: Vă rugăm să estimați resursele curente pe care le-ați economisi pe fondul acestei noi norme.(de exemplu gestionarea site­ului actualizat)

*(Notă: Vă rugăm să indicați în zile lucrătoare, 1 zi lucrătoare este egală cu 8 ore lucrate. Vă rugăm să nu luați în considerare timpul de lucru pentru traducere. În cazul în care nu există timp de lucru, indicați „0”.)*

**8. Dacă ar fi introdusă o nouă normă UE vizând extinderea dreptului de retragere la servicii online „gratuite” în toate statele membre (și anume, consumatorii ar avea dreptul de a anula, indiferent de motiv, respectivele contracte „gratuite” în termen de 14 zile), ar influența aceasta decizia adoptată la nivelul întreprinderii dumneavoastră de a intra pe alte piețe ale UE?**

* Aceasta ar încuraja întreprinderea mea să intre pe alte piețe ale UE
* Aceasta nu ar avea niciun impact semnificativ asupra deciziei adoptate la nivelul întreprinderii mele de a intra pe alte piețe ale UE
* Aceasta ar descuraja întreprinderea mea să intre pe alte piețe ale UE
* Nu știu

**9. Vă rugăm să estimați resursele pe care le considerați necesare a fi investite pentru a respecta dreptul de retragere în cazul serviciilor online „gratuite”.**

Puteți răspunde fie indicând timpul de lucru sau valoarea în euro, sau ambele în cazul costurilor cu personalul sau alte costuri.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Zile lucrătoare personal**  **(echivalent normă întreagă)** | **Valoarea în EUR** |
| Costuri unice |  |  |
| Costuri anuale curente/de funcționare |  |  |

Costuri unice: Vă rugăm să indicați resursele unice pe care ar trebui să le investiți pentru a asigura conformitatea cu această nouă normă.[de exemplu verificarea conformității cu noile norme și adaptarea practicilor comerciale în consecință (de exemplu actualizarea site-ului dumneavoastră), costurile aferente consultanței juridice/tehnice]

Costuri curente: Vă rugăm să estimați resursele pe care ar trebui să le investiți în mod curent pentru a respecta această nouă normă.(de exemplu gestionarea site-ului actualizat)

*(Notă: Vă rugăm să indicați în zile lucrătoare, 1 zi lucrătoare este egală cu 8 ore lucrate. Vă rugăm să nu luați în considerare timpul de lucru pentru traducere. În cazul în care nu există timp de lucru, indicați „0”.)*

**10.Vă rugăm să estimați economiile înregistrate de întreprinderea dumneavoastră în contextul introducerii unui drept de retragere în cazul serviciilor online „gratuite”**

Puteți răspunde fie indicând timpul de lucru sau valoarea în euro, sau ambele în cazul costurilor cu personalul sau alte costuri.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Zile lucrătoare personal**  **(echivalent normă întreagă)** | **Valoarea în EUR** |
| Economii unice |  |  |
| Economii anuale curente/de funcționare |  |  |

Economii unice:Vă rugăm să indicați resursele unice pe care le-ați economisi pe fondul acestor noi norme [de exemplu lipsa obligativității în ceea ce privește verificarea conformității cu diverse norme și adaptarea practicilor comerciale în consecință (de exemplu actualizarea site-ului dumneavoastră), costurile aferente consultanței juridice/tehnice]

Economii curente: Vă rugăm să estimați resursele curente pe care le-ați economisi pe fondul acestei noi norme.(de exemplu gestionarea site­ului actualizat)

*(Notă: Vă rugăm să indicați în zile lucrătoare, 1 zi lucrătoare este egală cu 8 ore lucrate. Vă rugăm să nu luați în considerare timpul de lucru pentru traducere. În cazul în care nu există timp de lucru, indicați „0”.)*

**11. Puteți explica răspunsurile dumneavoastră și adăuga orice alte comentarii.**

|  |
| --- |
|  |