



COMISIA EUROPEANĂ

Bruxelles, 29.11.2011  
COM(2011) 794 final

2011/0374 (COD)

Propunere de

**REGULAMENT AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI**

**privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum (Regulament privind SOL  
în materie de consum)**

## **EXPUNERE DE MOTIVE**

### **1. CONTEXTUL PROPUNERII**

Prezenta propunere, împreună cu propunerea de directivă privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum („Directiva privind SAL în materie de consum”) trebuie să fie privită în contextul eforturilor de a îmbunătăți funcționarea pieței interne a comerțului cu amănuntul, în special prin consolidarea posibilităților de despăgubire oferite consumatorilor în cazul tranzacțiilor comerciale electronice transfrontaliere.

În prezent, oferta de sisteme SAL de soluționare a litigiilor de consum referitoare la tranzacțiile electronice este inegală și incompletă. În plus, în timp ce jumătate dintre sistemele SAL existente le oferă consumatorilor posibilitatea de a-și depune reclamația online, foarte puține le oferă acestora posibilitatea de a efectua întreaga procedură online (prin intermediul unei soluționări online a litigiilor – SOL)<sup>1</sup>. Efectuarea întregului proces online ar permite economisirea timpului și ar facilita comunicarea între părți.

Odată cu dezvoltarea comerțului electronic, domeniul de aplicare și dimensiunea piețelor pe care își desfășoară activitatea întreprinderile și consumatorii au crescut semnificativ și se extind dincolo de granițele naționale. Cu toate acestea, atât consumatorii, cât și comercianții consideră că tranzacțiile comerciale electronice transfrontaliere comportă riscuri, deoarece se tem că litigiile relevante nu ar fi ușor de soluționat din cauza caracterului virtual al tranzacției.

Lipsa unor despăgubiri efective în cazul reclamațiilor depuse în urma unor tranzacții electronice transfrontaliere are consecințe negative atât pentru consumatori, cât și pentru întreprinderi. Faptul de a nu putea face cumpărături online în străinătate reprezintă un dezavantaj pentru consumatori; ei pierd astfel ocazia de a compara costurile produselor pe piața mai vastă a UE și de a le cumpăra acolo unde sunt mai puțin costisitoare. Întreprinderile, în special cele mici și mijlocii, sunt descurajate de la dobândirea capacității administrative necesare pentru a trata litigiile cu consumatorii care își au reședința într-un alt stat membru. Acest lucru împiedică dezvoltarea pieței interne digitale.

În cadrul Strategiei Europa 2020, inițiativa emblematică intitulată „O Agendă digitală pentru Europa”<sup>2</sup> a anunțat o strategie a UE de îmbunătățire a sistemelor SAL, indicând că Comisia va „propune un instrument de recurs online la scara UE destinat comerțului electronic” pentru a spori încrederea consumatorilor și a întreprinderilor în piața digitală. Printre prioritățile sale, Actul privind piața unică din 2011<sup>3</sup> a inclus instituirea unor „mijloace de soluționare extrajudiciară care să poată garanta soluționarea ușoară, rapidă și necostisitoare pentru consumatori și să mențină relațiile întreprinderilor cu clienții lor. Această acțiune va cuprinde o parte referitoare la comerțul online”.

---

<sup>1</sup> Raportul din 2010 al Rețelei Centrelor Europene ale Consumatorilor indică faptul că mai mult de jumătate din reclamațiile primite de ECC-Net (56,3%) au fost legate de tranzacțiile comerciale electronice. Cu toate acestea, dintre cele 35 000 de reclamații transfrontaliere primite de ECC-Net în 2010, 91% nu au putut fi examinate prin intermediul unui sistem SAL într-un alt stat membru, deoarece nu exista un sistem SAL potrivit ([http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010\\_annual\\_report\\_ecc\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010_annual_report_ecc_en.pdf)).

<sup>2</sup> Inițiativă emblematică a Strategiei Europa 2020: „O Agendă digitală pentru Europa”, COM(2010) 245, p. 13.

<sup>3</sup> Comunicare a Comisiei: „Actul privind piața unică”, COM (2011) 206, p. 9.

Având în vedere problemele identificate, regulamentul propus are drept scop stabilirea la nivelul UE a unui sistem de soluționare online a litigiilor, care va facilita soluționarea litigiilor legate de vânzarea online transfrontalieră de bunuri sau de prestarea de servicii online transfrontaliere între un comerciant și un consumator.

## **2. REZULTATELE CONSULTĂRILOR CU PĂRȚILE INTERESATE ȘI ALE EVALUĂRII IMPACTULUI**

### **2.1. Obținerea expertizei și consultarea părților interesate**

Mai multe studii realizate de Comisie cu privire la SAL în materie de consum au abordat aspecte legate de instrumentele de soluționare online a litigiilor. Printre acestea se numără și un studiu din 2009 privind utilizarea unei metode alternative de soluționare a litigiilor în Uniunea Europeană (*Study on the use of Alternative Dispute resolution in the European Union*), care prezintă o analiză amănunțită a sistemelor SAL existente și a funcționării lor în toate statele membre, un studiu privind despăgubirea consumatorilor în UE<sup>4</sup>, o evaluare a costurilor de punere în conformitate, inclusiv a costurilor/sarcinilor administrative ale întreprinderilor legate de utilizarea SAL [*Assessment of the compliance costs including administrative costs/burdens on businesses linked to the use of Alternative Dispute Resolution (ADR)*] din 2011 și un studiu privind SAL la nivel transfrontalier în Uniunea Europeană (*Cross-border ADR in the European Union*) din 2011.

Consultarea publică privind utilizarea SAL, lansată în ianuarie 2011, a abordat, de asemenea, aspecte referitoare la SOL și la cele mai bune modalități de asigurare a despăgubirii consumatorilor în cadrul tranzacțiilor comerciale electronice transfrontaliere<sup>5</sup>. Numeroase persoane s-au exprimat în favoarea îmbunătățirii instrumentelor SOL, în special în ceea ce privește tranzacțiile comerciale electronice, care fac obiectul unui număr tot mai mare de reclamații referitoare mai ales la sume mici. În special, s-a subliniat necesitatea de a aborda problema limbii și de a le furniza părților informații adecvate cu privire la procedură și la rezultatul său. Marea majoritate a respondenților au atras atenția asupra necesității de a se baza pe experiențele pozitive dobândite în anumite sectoare.

Dezbaterea care a avut loc în cadrul summitului privind „soluționarea alternativă a litigiilor pentru piața internă și consumatori”, organizat în comun de serviciile Comisiei și de Parlamentul European în martie 2011, a arătat un sprijin general în favoarea elaborării unor instrumente SOL pentru litigiile în materie de consum, printr-o acțiune a UE destinată să clarifice condițiile și să asigure o înaltă calitate a sistemelor SAL pentru comerțul electronic în toate sectoarele. Atelierul pe tema „SAL: cum să îi asigurăm o funcționare mai bună?”, organizat în cadrul Summitului european dedicat consumatorilor din aprilie 2011<sup>6</sup>, a abordat aspecte legate de soluționarea online a litigiilor.

În sfârșit, Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor (AEPD) a fost, de asemenea, consultată.

---

<sup>4</sup> „Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and opinions”, 2009 [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/cons\\_redress\\_EU\\_qual\\_study\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf)

<sup>5</sup> Consultare publică privind utilizarea soluționării alternative a litigiilor în cazul litigiilor legate de tranzacțiile și de practicile comerciale în UE. Răspunsurile și sinteza reacțiilor primite sunt disponibile la adresa: [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm)

<sup>6</sup> [http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3\\_en.asp](http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp)

## **2.2. Evaluarea impactului**

Comisia a efectuat o evaluare detaliată a impactului, examinând o serie de opțiuni de politică pentru următoarele două teme: „SAL: acoperire, informații și calitate” și „SOL pentru tranzacțiile comerciale electronice transfrontaliere”.

Evaluarea impactului a concluzionat că numai o combinație a două instrumente referitoare la SAL și la SOL poate asigura accesul la mijloace imparțiale, transparente și eficiente de soluționare pe cale extrajudiciară a litigiilor în materie de consum legate de tranzacțiile comerciale electronice transfrontaliere. În special, un regulament va stabili, la nivelul UE, un sistem SAL care să permită o soluționare eficientă a litigiilor legate de tranzacțiile comerciale electronice transfrontaliere, pe baza acoperirii complete oferite de sisteme SAL de calitate, în conformitate cu Directiva privind SAL în materie de consum.

## **3. ELEMENTELE JURIDICE ALE PROPUNERII**

### **3.1. Funcționarea sistemului de soluționare online a litigiilor la nivelul UE**

#### *3.1.1. Stabilirea sistemului european de soluționare online a litigiilor*

Prezenta propunere are drept scop stabilirea unei platforme europene de soluționare online a litigiilor („platformă SOL”). Această platformă SOL ia forma unui site internet interactiv, care oferă un punct de intrare unic pentru consumatorii și comercianții care doresc o soluționare pe cale extrajudiciară a unui litigiu rezultat dintr-o tranzacție comercială electronică transfrontalieră. Platforma este disponibilă în toate limbile oficiale ale UE, iar utilizarea sa este gratuită. Sistemele SAL stabilite în statele membre și care au fost notificate Comisiei în conformitate cu „Directiva privind SAL în materie de consum” vor fi înregistrate online pe platforma SOL.

Consumatorii și comercianții își vor putea depune reclamațiile prin intermediul unui formular electronic de reclamație, care va fi disponibil pe site-ul internet al platformei în toate limbile oficiale ale UE. Platforma va verifica dacă o reclamație poate fi tratată și se va strădui să obțină acordul părților pentru a transmite reclamația sistemului SOL competent pentru a soluționa litigiul. Sistemul SAL competent va încerca să soluționeze litigiul în conformitate cu propriul său regulament de procedură, în termen de 30 de zile de la data primirii reclamației. El va trebui să comunice platformei anumite date referitoare la evoluția litigiului (data de notificare a reclamației către părți; data soluționării litigiului; rezultatul litigiului).

În temeiul propunerii, se va stabili o rețea de moderatori pentru soluționarea online a litigiilor („rețea de moderatori SOL”), care va cuprinde câte un punct de contact pentru soluționarea online a litigiilor în fiecare stat membru. Rețeaua de moderatori SOL va oferi sprijin pentru soluționarea litigiilor prezentate prin intermediul platformei SOL.

#### *3.1.2. Informații referitoare la sistemul SOL la nivelul UE*

Prezenta propunere solicită comercianților stabiliți în UE și care practică un comerț electronic transfrontalier să informeze consumatorii cu privire la platforma SOL. Accesul la aceste informații trebuie să fie simplu, direct, vizibil și permanent pe site-urile internet ale comercianților, precum și în momentul în care consumatorul înaintează o reclamație către comerciant.

### 3.1.3. Monitorizarea

Se va elabora un raport anual de activitate privind funcționarea platformei. Autoritățile competente care vor fi înființate în statele membre în conformitate cu Directiva privind SAL în materie de consum se vor asigura că sistemele SAL respectă obligațiile prevăzute în prezentul regulament. La fiecare trei ani, Comisia va prezenta Parlamentului European și Consiliului un raport privind aplicarea regulamentului.

### 3.1.4. Reguli referitoare la protecția datelor

Datele introduse în platforma SOL de către părți și sistemele SAL vor fi stocate într-o bază de date și vor fi supuse legislației relevante în materie de protecție a datelor.

## 3.2. Principiul subsidiarității

Propunerea se bazează pe articolul 114 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene.

Dezvoltarea unui sistem SOL la nivelul UE pentru litigiile transfrontaliere online, pe baza sistemelor SAL existente în statele membre și respectând regulamentele lor de procedură, va contribui la consolidarea încrederii în piața internă digitală a comerțului cu amănuntul și va deschide noi oportunități pentru întreprinderi.

Chiar dacă nivelul actual al tranzacțiilor comerciale electronice transfrontaliere este scăzut, piața digitală a comerțului cu amănuntul înregistrează o creștere rapidă în statele membre. Astfel, este necesar să se asigure mijloace de despăgubire extrajudiciare simple, necostisitoare și eficiente pentru a întări încrederea consumatorilor și a comercianților în tranzacțiile transfrontaliere online.

Este necesară o acțiune la nivelul UE pentru crearea unei platforme europene SOL, aceasta reprezentând un instrument esențial pentru promovarea comerțului electronic. Este, de asemenea, imperativ să se asigure consumatorilor europeni același nivel de protecție și să se favorizeze practicile concurențiale între întreprinderi, sporind astfel schimbul transfrontalier de produse și de servicii online.

## 3.3. Proportionalitate

Propunerea respectă principiul proporționalității din următoarele motive:

Propunerea intenționează să pună în aplicare mijloacele cele mai eficiente pentru a atinge obiectivul urmărit la cele mai mici costuri comparative. În loc să creeze o structură complet nouă la nivelul UE, abordarea normativă propusă se bazează pe sistemele SAL naționale existente, care sunt conforme cu cerințele stabilite în legislația relevantă a Uniunii.

Regulamentul propus va asigura astfel o acoperire completă cu servicii SAL de calitate pentru litigiile transfrontaliere online, limitând totodată costurile de punere în aplicare la elementele suplimentare pe care propunerea le adaugă structurilor SAL existente la nivel național.

Normele propuse au făcut obiectul unui test de proporționalitate și al unei consultări intensive pentru a asigura o legiferare adecvată și proporționată.

#### 4. IMPLICAȚII BUGETARE

Prezenta acțiune face parte din Programul privind protecția consumatorilor pentru perioada 2014-2020<sup>7</sup>. Impactul bugetar va fi abordat printr-o redistribuire pentru anii 2012 și 2013. Creditele financiare pentru punerea în aplicare a prezentei propuneri în perioada 2012-2020 se vor ridica la suma de 4,586 milioane EUR în prețuri curente. Necesarul de resurse umane va fi acoperit de efectivele de personal ale direcției generale în cauză alocate deja gestionării acțiunii și realocate intern în cadrul direcției generale, completate, după caz, prin resurse suplimentare, care ar putea fi alocate direcției generale care gestionează acțiunea în cadrul procedurii de alocare anuală și luând în considerare constrângerile bugetare. Propunerea este însoțită de o fișă financiară.

---

<sup>7</sup> Propunere de regulament al Parlamentului European și al Consiliului referitor la un program privind protecția consumatorilor pentru perioada 2014-2020, SEC(2011) 1320 final și SEC(2011) 1321 final.

Propunere de

**REGULAMENT AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI**

**privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum (Regulament privind SOL în materie de consum)**

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolul 114,

având în vedere propunerea Comisiei Europene,

după transmiterea proiectului de act legislativ către parlamentele naționale,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European<sup>8</sup>,

după consultarea Autorității Europene pentru Protecția Datelor,

hotărând în conformitate cu procedura legislativă ordinară,

întrucât:

- (1) În conformitate cu articolul 169 alineatul (1) și cu articolul 169 alineatul (2) litera (a) din Tratatul privind Funcționarea Uniunii Europene (TFUE), Uniunea trebuie să contribuie la atingerea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor prin măsurile pe care le adoptă în temeiul articolului 114 din tratat. Articolul 38 din Carta Drepturilor Fundamentale a Uniunii Europene prevede că politicile Uniunii asigură un nivel ridicat de protecție a consumatorilor.
- (2) În conformitate cu articolul 26 alineatul (2) din TFUE, piața internă cuprinde un spațiu fără frontiere interne, în cadrul căruia este asigurată libera circulație a bunurilor și a serviciilor. Pentru a fi în măsură să beneficieze de dimensiunea digitală a pieței interne și pentru a avea încredere în aceasta, consumatorii trebuie să aibă acces la modalități simple și necostisitoare de soluționare a litigiilor care decurg din vânzarea de produse sau din prestarea de servicii online. Acest lucru este deosebit de important în cazul în care consumatorii efectuează cumpărături transfrontaliere.
- (3) În Actul privind piața unică<sup>9</sup>, Comisia a considerat legislația privind soluționarea alternativă a litigiilor, care include dimensiunea comerțului electronic, drept una dintre cele douăsprezece pârgii pentru stimularea creșterii și întărirea încrederii în piața unică.

---

<sup>8</sup> JO C , , p. .

<sup>9</sup> Comunicare a Comisiei: „Actul privind piața unică”, COM (2011) 206, p. 9.

- (4) Consiliul European a invitat Parlamentul European și Consiliul să adopte, până la sfârșitul anului 2012, un prim set de măsuri prioritare pentru a da un nou impuls pieței unice<sup>10</sup>.
- (5) Piața internă este o realitate pentru consumatori în viața lor de zi cu zi, atunci când aceștia călătoresc, fac cumpărături și efectuează plăți. Consumatorii sunt actorii-cheie ai pieței interne și, prin urmare, ar trebui să constituie centrul tuturor preocupărilor în acest domeniu. Dimensiunea digitală a pieței interne devine vitală atât pentru consumatori, cât și pentru comercianți. Consumatorii utilizează din ce în ce mai mult internetul pentru a face cumpărături, iar comercianții care vând online sunt din ce în ce mai numeroși. Consumatorii și comercianții ar trebui să poată efectua cu toată încrederea tranzacții într-un mediu digital.
- (6) Posibilitatea de a recurge la proceduri simple și necostisitoare de soluționare a litigiilor poate stimula încrederea consumatorilor și a comercianților în piața digitală. Cu toate acestea, consumatorii și comercianții se confruntă, în continuare, cu dificultăți în a găsi soluții extrajudiciare, în special în ceea ce privește litigiile lor rezultate în urma unei tranzacții transfrontaliere online. Prin urmare, astfel de litigii rămân adesea nesoluționate.
- (7) Soluționarea online a litigiilor oferă o soluție extrajudiciară simplă și necostisitoare în cazul litigiilor care decurg din tranzacțiile transfrontaliere online. Cu toate acestea, în prezent nu există mecanisme care să le permită consumatorilor și comercianților să soluționeze astfel de litigii pe cale electronică. Această situație este în detrimentul consumatorilor, constituie o barieră în calea tranzacțiilor transfrontaliere online, creează condiții inechitabile pentru comercianți și împiedică astfel dezvoltarea comerțului electronic.
- (8) Prezentul regulament ar trebui să se aplice în cazul soluționării pe cale extrajudiciară a litigiilor contractuale dintre consumatori și comercianți care rezultă din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii transfrontaliere online. El nu ar trebui să se aplice în cazul litigiilor dintre consumatori și comercianți rezultate din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii online în cazul în care cel puțin una dintre părți nu este stabilită sau nu își are reședința într-un stat membru al Uniunii în momentul în care consumatorul comandă astfel de bunuri sau servicii, ori atunci când comerciantul și consumatorul sunt stabiliți sau își au reședința în același stat membru.
- (9) Prezentul regulament nu ar trebui să aducă atingere Directivei 2008/52/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2008 privind anumite aspecte ale medierii în materie civilă și comercială<sup>11</sup>, Regulamentului (CE) nr. 44/2001 al Consiliului din 22 decembrie 2000 privind competența judiciară, recunoașterea și executarea hotărârilor în materie civilă și comercială<sup>12</sup>, Regulamentului (CE) nr. 864/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 iulie 2007 privind legea aplicabilă obligațiilor necontractuale (Roma II)<sup>13</sup> și Regulamentului (CE) nr.

---

<sup>10</sup> Concluziile Consiliului European din 24-25 martie 2011, EUCO 10/11, p. 4; a se vedea, de asemenea, concluziile Consiliului European din 23 octombrie 2011, EUCO 52/11, p. 1-2.

<sup>11</sup> JO L 136, 24.5.2008, p. 3.

<sup>12</sup> JO L 12, 16.1.2001, p. 32.

<sup>13</sup> JO L 199, 31.7.2007, p. 40.



593/2008 al Parlamentului European și al Consiliului din 17 iunie 2008 privind legea aplicabilă obligațiilor contractuale (Roma I)<sup>14</sup>.

- (10) Definiția „consumatorului” ar trebui să includă persoanele fizice care acționează în afara activității lor comerciale, de afaceri, meșteșugărești sau profesionale. Dacă însă contractul este încheiat în scopuri parțial circumscrise activității comerciale a persoanei în cauză și parțial aflate în afara acesteia (contracte cu dublu scop) și dacă scopul comercial este într-atât de limitat încât nu are o pondere predominantă în contextul general al livrării, respectiva persoană ar trebui să fie, și ea, considerată drept un consumator.
- (11) Definiția privind „vânzarea de bunuri sau prestarea de servicii online” ar trebui să includă tranzacțiile online de vânzare de bunuri sau de prestare de servicii în cazul în care comerciantul sau intermediarul său propune, prin intermediul unui site internet ori prin alte mijloace electronice, bunuri sau servicii pe care consumatorul le comandă pe respectivul site internet sau prin alte mijloace electronice. De asemenea, această definiție ar trebui să includă cazurile în care consumatorul a accesat site-ul internet sau alte servicii ale societății informaționale prin intermediul unui dispozitiv electronic mobil, precum telefonul mobil.
- (12) Prezentul regulament nu ar trebui să se aplice litigiilor dintre consumatori și comercianți care rezultă din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii transfrontaliere offline. Prezentul regulament nu ar trebui să se aplice litigiilor între comercianți.
- (13) Prezentul regulament ar trebui să fie luat în considerare în coroborare cu Directiva ....../UE [*Oficiul pentru Publicații va introduce numărul de referință*] a Parlamentului European și a Consiliului din [*Oficiul pentru Publicații va introduce data adoptării*] privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum (Directiva privind SAL în materie de consum)<sup>15</sup>, care solicită statelor membre să se asigure că toate litigiile dintre consumatorii și comercianții rezidenți sau stabiliți în Uniune care rezultă din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii pot fi transmise unei entități de soluționare alternativă a litigiilor.
- (14) Prezentul regulament vizează crearea unei platforme de soluționare online a litigiilor („SOL”) la nivel european. Platforma SOL ar trebui să ia forma unui site internet interactiv, care să ofere un punct de intrare unic pentru consumatorii și comercianții care doresc o soluționare pe cale extrajudiciară a litigiilor rezultate dintr-o tranzacție comercială electronică transfrontalieră. Ea ar trebui să le permită consumatorilor și comercianților să depună reclamații prin completarea unui formular electronic de reclamație disponibil în toate limbile oficiale ale Uniunii și să transmită reclamațiile unei entități de soluționare alternativă a litigiilor („SAL”) competente pentru tratarea litigiului în cauză. Platforma ar trebui să le ofere entităților SAL și părților posibilitatea de a efectua, prin intermediul său, procedura de soluționare a litigiilor.
- (15) Un sistem SOL la nivel european ar trebui să se bazeze pe entitățile SAL existente în statele membre și să respecte tradițiile juridice ale acestora din urmă. Prin urmare,

---

<sup>14</sup> JO L 177, 4.7.2008, p. 6.

<sup>15</sup> JO L ..., ..., p. ....

entitățile SAL care au primit o reclamație prin intermediul platformei ar trebui să-și aplice propriul regulament de procedură, inclusiv propriile reguli în materie de costuri. Cu toate acestea, prezentul regulament vizează stabilirea unor reguli comune aplicabile acestor proceduri, care să le garanteze eficacitatea. Ele ar trebui să includă reguli care să prevadă o soluționare rapidă a litigiilor.

- (16) Stabilirea unor legături electronice între toate entitățile SAL notificate Comisiei în conformitate cu articolul 17 alineatul (2) din Directiva .../.../UE [(Directiva privind SAL în materie de consum) *Oficiul pentru Publicații va introduce numărul de referință*] și platforma europeană SOL ar trebui să permită o acoperire completă în ceea ce privește căile de recurs online pe cale extrajudiciară pentru litigiile transfrontaliere care rezultă din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii online.
- (17) Prezentul regulament nu împiedică funcționarea niciunei entități de soluționare online a litigiilor care își desfășoară activitatea în cadrul Uniunii. El nu ar trebui să împiedice entitățile SAL să trateze litigii transfrontaliere online care le-au fost prezentate prin alte mijloace decât platforma SOL.
- (18) O rețea de moderatori pentru soluționarea online a litigiilor ar trebui să acorde sprijin pentru soluționarea litigiilor referitoare la reclamațiile depuse prin intermediul platformei SOL. Această rețea ar trebui să fie compusă din puncte de contact SOL în statele membre care să dispună de moderatori pentru soluționarea online a litigiilor.
- (19) Dreptul la o cale de atac eficientă și la un proces echitabil sunt drepturi fundamentale garantate prin articolul 47 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene. Procedurile de soluționare online a litigiilor nu pot fi concepute pentru a înlocui procedurile judiciare și nu ar trebui să-i priveze pe consumatori sau pe comercianți de dreptul lor de a solicita despăgubiri în fața instanțelor judecătorești. Prin urmare, nicio dispoziție din prezentul regulament nu ar trebui să împiedice părțile să își exercite dreptul de acces la sistemul judiciar.
- (20) Prelucrarea informațiilor în temeiul prezentului regulament ar trebui să fie supusă unor garanții stricte de confidențialitate și să fie conformă cu normele privind protecția datelor cu caracter personal prevăzute în Directiva 95/46/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 24 octombrie 1995 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date<sup>16</sup> și în Regulamentul (CE) nr. 45/2001 al Parlamentului European și al Consiliului din 18 decembrie 2000 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<sup>17</sup>. Aceste reguli ar trebui să se aplice în cazul prelucrării datelor cu caracter personal efectuate în temeiul prezentului regulament de către diferiții actori care utilizează platforma, indiferent dacă aceștia acționează în mod individual sau împreună cu alți actori din cadrul platformei.
- (21) Persoanele vizate ar trebui să fie informate cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal în cadrul platformei SOL, precum și cu privire la drepturile lor în ceea ce privește prelucrarea respectivă, printr-o declarație de confidențialitate

---

<sup>16</sup> JO L 281, 23.11.1995, p. 31.

<sup>17</sup> JO L 8, 12.1.2001, p. 1.

completă, care va fi pusă la dispoziția publicului de către Comisie și care va explica, într-un limbaj simplu și clar, operațiunile de prelucrare efectuate sub responsabilitatea diferiților actori din cadrul platformei, în conformitate cu articolele 11 și 12 din Regulamentul (CE) nr. 45/2001 și cu legislația națională adoptată în temeiul articolelor 10 și 11 din Directiva 95/46/CE.

- (22) Comercianții ar trebui să le comunice consumatorilor, pe site-urile lor de internet, informații cu privire la platforma SOL și să le furnizeze un link către pagina sa principală. Ei ar trebui, de asemenea, să furnizeze aceste informații în cazul în care un consumator înaintează o reclamație către un comerciant, către un sistem de tratare a reclamațiilor consumatorilor gestionat de comerciant sau către un mediator din cadrul întreprinderii. Această obligație ar trebui să se aplice fără a aduce atingere dispozițiilor articolului 10 alineatele (1)-(3) din Directiva .../.../UE [*Oficiul pentru Publicații va introduce numărul de referință*] privind informarea consumatorilor de către comercianți cu privire la procedurile SAL la care respectivii comercianți sunt supuși și la angajamentul pe care aceștia din urmă și-l iau sau nu de a utiliza proceduri de soluționare alternativă a litigiilor pe care le au cu consumatorii. În plus, această obligație ar trebui să se aplice fără a aduce atingere articolului 6 alineatul (1) litera (t) și articolului 8 din Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor<sup>18</sup>. Articolul 6 alineatul (1) litera (t) din Directiva 2011/83/UE prevede că, în cazul contractelor încheiate cu consumatorii la distanță sau în afara spațiilor comerciale, comerciantul trebuie să-l informeze pe consumator cu privire la posibilitatea de a recurge la un mecanism extrajudiciar de reclamație și de despăgubire la care este supus comerciantul, precum și cu privire la condițiile de acces la acesta, înainte ca respectivul consumator să aibă obligații în temeiul contractului.
- (23) Pentru a completa sau a modifica anumite elemente neesențiale ale prezentului regulament, competența de a adopta acte legislative în conformitate cu articolul 290 din TFUE ar trebui să fie delegată Comisiei în ceea ce privește tipul de informații pe care un reclamant trebuie să le ofere în formularul electronic de reclamație disponibil pe platforma SOL. Este deosebit de importantă realizarea de către Comisie a unor consultări adecvate în timpul lucrărilor sale pregătitoare, inclusiv la nivel de experți. Atunci când pregătește și elaborează acte delegate, Comisia ar trebui să asigure transmiterea simultană, la timp și adecvată a documentelor relevante către Parlamentul European și Consiliu.
- (24) Pentru a se asigura condiții uniforme pentru punerea în aplicare a prezentului regulament, Comisiei ar trebui să i se confere competențe de executare în ceea ce privește funcționarea platformei SOL, modalitățile de transmitere a reclamațiilor și cooperarea în cadrul rețelei de moderatori SOL. Aceste competențe ar trebui să fie exercitate în conformitate cu Regulamentul (UE) nr. 182/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 de stabilire a normelor și principiilor generale privind mecanismele de control de către statele membre al exercitării competențelor de executare de către Comisie. Procedura de consultare ar trebui utilizată pentru adoptarea actelor de punere în aplicare referitoare la formularul electronic de reclamație, având în vedere caracterul său pur tehnic. Procedura de

---

<sup>18</sup> JO L ..., ..., p. ....

examinare ar trebui utilizată pentru adoptarea regulilor referitoare la modalitățile de cooperare între membrii rețelei de moderatori pentru soluționarea online a litigiilor.

- (25) Întrucât obiectivele prezentului regulament – și anume de a înființa o platformă europeană de soluționare online a litigiilor transfrontaliere online reglementată de reguli comune – nu pot fi realizate în mod satisfăcător de către statele membre, având în vedere amploarea și efectele acțiunii și, în consecință, pot fi realizate mai bine la nivelul Uniunii, Uniunea poate adopta măsuri în conformitate cu principiul subsidiarității, astfel cum este prevăzut la articolul 5 din Tratatul privind Uniunea Europeană. În conformitate cu principiul proporționalității, astfel cum este enunțat la respectivul articol, prezentul regulament nu depășește ceea ce este necesar pentru atingerea acestui obiectiv.
- (26) Prezentul regulament respectă drepturile fundamentale și principiile consacrate în Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene, în special la articolele 7, 8, 38 și 47.

ADOPTĂ PREZENTUL REGULAMENT:

## **CAPITOLUL I**

### **Dispoziții generale**

#### *Articolul 1* *Obiect*

Obiectivul prezentului regulament este de a contribui la buna funcționare a pieței interne, în special la dimensiunea sa digitală, precum și la o protecție ridicată a consumatorilor, prin crearea unei platforme care să faciliteze soluționarea imparțială, transparentă, eficace și echitabilă, pe cale extrajudiciară, a litigiilor online dintre consumatori și comercianți.

#### *Articolul 2* *Domeniul de aplicare*

Prezentul regulament se aplică soluționării pe cale extrajudiciară a litigiilor contractuale care rezultă din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii transfrontaliere online între consumatori și comercianți, prin intervenția unei entități de soluționare alternativă a litigiilor în conformitate cu Directiva [*Oficiul pentru Publicații va introduce numărul* Directivei Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum)] și presupune utilizarea unei platforme europene de soluționare online a litigiilor.

#### *Articolul 3* *Legătura cu alte dispoziții legislative ale Uniunii*

Prezentul regulament nu aduce atingere Directivei 2008/52/CE, Regulamentului (CE) nr. 44/2001, Regulamentului (CE) nr. 864/2007 și Regulamentului (CE) nr. 593/2008.

*Articolul 4*  
*Definiții*

În sensul prezentului regulament:

- (a) „consumator” înseamnă orice persoană fizică care acționează în scopuri care nu sunt legate de activitatea sa comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională;
- (b) „comerciant” înseamnă orice persoană fizică sau juridică, indiferent dacă este publică sau privată, care acționează, inclusiv prin intermediul unei alte persoane care acționează în numele sau în contul ei, în scopuri ce țin de activitatea sa comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională;
- (c) „vânzare de bunuri sau prestare de servicii online” înseamnă o tranzacție de vânzare de bunuri sau de prestare de servicii în cazul în care comerciantul sau intermediarul său propune, prin intermediul unui site internet ori prin alte mijloace electronice, bunuri sau servicii pe care consumatorul le comandă pe respectivul site internet sau prin alte mijloace electronice;
- (d) „mijloc electronic” înseamnă un echipament electronic de prelucrare (inclusiv compresia digitală) și de stocare a datelor, care este difuzat, transmis și recepționat în întregime prin cablu, prin radio, prin mijloace optice sau prin alte mijloace electromagnetice.

Următoarele servicii nu sunt considerate a fi servicii furnizate prin mijloace electronice:

- serviciile offline;
  - serviciile cu un conținut material, chiar dacă sunt prestate prin intermediul unor dispozitive electronice, precum distribuitorii automate de numerar sau pentru bilete (bilete de bancă, bilete de tren), accesul la rețelele rutiere, parcuri, în cazul cărora se plătește pentru utilizare, chiar dacă există dispozitive electronice la intrare sau la ieșire care controlează accesul și/sau asigură corectitudinea plăților;
  - serviciile care nu sunt furnizate prin sisteme electronice de prelucrare/stocare, precum serviciile de telefonie vocală, serviciile de telefax sau de telex, serviciile furnizate prin telefonie vocală sau fax; consultarea unui medic prin telefon sau telefax; consultarea unui avocat prin telefon sau telefax; comercializarea directă prin telefon sau telefax;
- (e) „vânzare de bunuri sau prestare de servicii transfrontaliere online” înseamnă vânzarea de bunuri sau prestarea de servicii online în cazul în care consumatorul, în momentul în care comandă astfel de bunuri sau servicii, își are reședința într-un alt stat membru decât cel în care este stabilit comerciantul;
  - (f) un comerciant este „stabilit”:
    - în locul în care își desfășoară activitatea profesională, dacă este vorba despre o persoană fizică;

- în locul în care își are sediul statutar, administrația centrală sau în care își desfășoară în principal activitatea, dacă este vorba despre o societate sau o altă persoană juridică ori despre o asociație de persoane fizice sau juridice, sau în locul în care este situată sucursala, agenția sau orice altă unitate, dacă oferta comerciantului ori livrarea bunurilor sau a serviciilor comandate rezultă din activitatea desfășurată de o sucursală, o agenție sau de orice altă unitate;
- (g) „procedură de soluționare alternativă a litigiilor” (denumită în continuare „procedură SAL”) înseamnă o procedură de soluționare a unui litigiu pe cale extrajudiciară, prin intervenția unei entități de soluționare a litigiilor care propune sau impune o soluție ori reunește părțile cu scopul de a facilita o soluție amiabilă;

Procedurile supuse entităților de soluționare a litigiilor, în cazul în care persoanele fizice responsabile de soluționarea litigiilor sunt angajate exclusiv de comerciant, procedurile supuse sistemelor de tratare a reclamațiilor consumatorilor gestionate de comerciant, negocierile directe între consumator și comerciant, cu sau fără reprezentare și încercările efectuate de un judecător pentru a soluționa un litigiu pe parcursul procedurii judiciare referitoare la respectivul litigiu nu sunt considerate proceduri SAL;

- (h) „entitate de soluționare alternativă a litigiilor” (denumită în continuare „entitate SAL”) înseamnă o entitate prevăzută la articolul 4 litera (e) din Directiva [*Oficiul pentru publicații va introduce numărul* Directivei Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum)] care a fost notificată Comisiei, în conformitate cu articolul 17 alineatul (2) din respectiva directivă;
- (i) „parte reclamantă” înseamnă consumatorul sau comerciantul care a depus o reclamație prin intermediul platformei europene de soluționare online a litigiilor;
- (j) „parte reclamată” înseamnă consumatorul sau comerciantul împotriva căruia a fost depusă o reclamație prin intermediul platformei europene de soluționare online a litigiilor;
- (k) „date cu caracter personal” înseamnă orice informații privind o persoană fizică identificată sau identificabilă („persoana vizată”); o persoană identificabilă este o persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin referire la un număr de identificare sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale.

## **CAPITOLUL II**

### **Platforma europeană de soluționare online a litigiilor**

#### *Articolul 5*

#### *Instituirea platformei europene de soluționare online a litigiilor*

1. Comisia instituie o platformă europeană de soluționare online a litigiilor (denumită în continuare „platforma SOL”).

2. Platforma SOL este un site internet interactiv, gratuit și disponibil online în toate limbile oficiale ale Uniunii. Platforma SOL este un punct de intrare unic pentru consumatorii și comercianții care doresc o soluționare pe cale extrajudiciară a litigiilor incluse în domeniul de aplicare al prezentului regulament.
3. Platforma SOL are următoarele funcții:
  - (a) de a furniza un formular electronic de reclamație care să poată fi completat de partea reclamantă;
  - (b) de a le propune părților, pe baza informațiilor cuprinse în formularul electronic de reclamație, una sau mai multe entități SAL competente și de a le comunica informații referitoare la tarifele lor, dacă este cazul, la limba sau la limbile în care se va desfășura procedura și la durata aproximativă a procedurilor sau de a informa partea reclamantă că, pe baza informațiilor transmise, nu a putut fi identificată nicio entitate SAL competentă;
  - (c) de a transmite reclamațiile entității SAL la care părțile au convenit să recurgă;
  - (d) de a permite părților și entității SAL să efectueze online procedura de soluționare a litigiilor;
  - (e) de a furniza un formular electronic cu ajutorul căruia entitățile SAL să transmită informațiile menționate la articolul 9 litera (c);
  - (f) de a furniza un sistem de *feedback* care să le permită părților să își exprime punctele de vedere cu privire la funcționarea platformei SOL și la entitatea SAL care a tratat litigiul lor;
  - (g) de a publica informații cu privire la entitățile SAL notificate Comisiei în conformitate cu articolul 17 alineatul (2) din Directiva .../.../UE [*Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum)*] și care tratează litigiile incluse în domeniul de aplicare al prezentului regulament;
  - (h) de a furniza informații generale privind soluționarea alternativă a litigiilor ca mijloc de soluționare a litigiilor pe cale extrajudiciară;
  - (i) de a oferi acces la statisticile referitoare la rezultatul litigiilor tratate de entitățile SAL cărora le-au fost transmise reclamații prin intermediul platformei SOL.
4. Entitățile de soluționare alternativă a litigiilor care au fost notificate Comisiei în conformitate cu articolul 17 alineatul (2) din Directiva .../.../UE [*Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum)*] și care, în conformitate cu elementele necesare pentru a stabili competența lor, astfel cum au fost notificate în conformitate cu articolul 16 alineatul (1) litera (g) din Directiva .../.../UE [*Oficiul pentru Publicații va introduce*

*numărul* Directivei Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum)], sunt considerate competente pentru a soluționa litigiile incluse în domeniul de aplicare al prezentului regulament, pe baza informațiilor cuprinse în formularul electronic de reclamație menționat la alineatul (3) litera (a), sunt înregistrate electronic pe platforma SOL.

5. Comisia este responsabilă de platforma SOL în ceea ce privește dezvoltarea, funcționarea și întreținerea sa, precum și în ceea ce privește securitatea datelor.
6. Comisia adoptă, prin intermediul actelor de punere în aplicare, măsuri privind modalitățile de exercitare a funcțiilor prevăzute la alineatul (3). Actele respective de punere în aplicare se adoptă în conformitate cu procedura de examinare menționată la articolul 15 alineatul (3).

#### *Articolul 6*

##### *Rețea de moderatori pentru soluționarea online a litigiilor*

1. Fiecare stat membru desemnează un punct de contact SOL și comunică numele și coordonatele acestuia Comisiei. Statele membre pot să încredințeze responsabilitatea pentru punctele de contact SOL centrelor lor din cadrul rețelei Centrelor europene pentru consumatori, asociațiilor de consumatori sau oricărui alt organism. Fiecare punct de contact SOL cuprinde cel puțin doi moderatori pentru soluționarea online a litigiilor (denumiți în continuare „moderatori SOL”).
2. Moderatorii SOL oferă sprijin pentru soluționarea litigiilor referitoare la reclamațiile depuse prin intermediul platformei prin îndeplinirea următoarelor funcții:
  - (a) facilitarea comunicării între părți și entitatea SAL competentă, dacă este necesar;
  - (b) informarea consumatorilor cu privire la alte căi de recurs în cazul în care un litigiu nu poate fi soluționat prin intermediul platformei, de exemplu atunci când comerciantul refuză să recurgă la SAL;
  - (c) transmiterea către Comisie și statele membre a unui raport anual de activitate, pe baza experienței practice dobândite în urma exercitării funcțiilor lor;
  - (d) informarea părților cu privire la avantajele și la dezavantajele procedurilor aplicate de entitățile SAL propuse.
3. Comisia stabilește o rețea de moderatori pentru soluționarea online a litigiilor (denumită în continuare „rețea de moderatori SOL”) care permite cooperarea între moderatorii SOL și contribuie la îndeplinirea funcțiilor prevăzute la alineatul (2).
4. Cel puțin o dată pe an, Comisia convoacă o reuniune a membrilor rețelei de moderatori SOL, pentru a permite schimbul de bune practici și examinarea oricărei probleme recurente survenite în ceea ce privește funcționarea platformei SOL.



5. Comisia adoptă, prin intermediul actelor de punere în aplicare, normele referitoare la modalitățile de cooperare între moderatorii SOL. Actele respective de punere în aplicare se adoptă în conformitate cu procedura de examinare menționată la articolul 15 alineatul (3).

#### *Articolul 7*

##### *Depunerea unei reclamații*

1. Pentru a depune o reclamație pe platforma SOL, partea reclamantă completează formularul electronic de reclamație disponibil pe site-ul internet al platformei. Partea reclamantă poate să anexeze la formularul de reclamație orice document în format electronic, în sprijinul reclamației sale.
2. Informațiile transmise de partea reclamantă sunt suficiente pentru a determina entitatea SAL competentă. Aceste informații sunt descrise în anexă.
3. Platforma SOL le oferă părților informații referitoare la entitatea sau la entitățile SAL identificate de platforma SOL ca fiind competente; în cazul în care sunt disponibile mai multe opțiuni, moderatorii SOL din statele membre în cauză le furnizează părților detalii privind diferitele entități astfel identificate și le informează cu privire la avantajele și la dezavantajele procedurilor aplicate de fiecare dintre aceste entități, pentru a le permite părților să aleagă în cunoștință de cauză.
4. Comisia este împuternicită să adopte acte delegate în conformitate cu articolul 16 pentru a adapta informațiile enumerate în anexă, ținând cont de criteriile în funcție de care entitățile SAL notificate Comisiei în conformitate cu articolul 17 alineatul (2) din Directiva .../.../UE [*Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum)*] și care tratează litigiile reglementate de prezentul regulament își definesc propriile domenii de aplicare.
5. Comisia stabilește caracteristicile formularului electronic de reclamație prin intermediul actelor de punere în aplicare. Respectivetele acte de punere în aplicare se adoptă în conformitate cu procedura de consultare menționată la articolul 15 alineatul (2).
6. Prin intermediul formularului electronic de reclamație și al documentelor atașate la acesta sunt prelucrate doar datele precise, pertinente și neexcesive în ceea ce privește scopurile pentru care sunt colectate.

#### *Articolul 8*

##### *Tratarea și transmiterea unei reclamații*

1. O reclamație prezentată în cadrul platformei este tratată dacă formularul de reclamație este completat integral.

2. La primirea unui formular de reclamație completat integral, platforma SOL îi comunică părții reclamante, în limba reclamației și îi trimite prin e-mail părții reclamate, în limba contractului, următoarele informații:
- (a) informații privind necesitatea ca părțile să convină asupra unei entități SAL competente căreia să i se transmită reclamația;
  - (b) faptul că reclamația nu va fi tratată dacă părțile nu reușesc să ajungă la un acord cu privire la o entitate SAL competentă sau dacă nu este identificată nicio entitate SAL competentă;
  - (c) o listă a tuturor entităților SAL competente, dacă sunt identificate;
  - (d) numele și coordonatele punctului de contact SOL din locul de reședință al consumatorului și din locul de stabilire al comerciantului, precum și o scurtă descriere a funcțiilor menționate la articolul 6 alineatul (2) literele (a), (b) și (d);
  - (e) o invitație adresată consumatorului pentru a alege una sau mai multe entități SAL de pe lista furnizată, precizându-i-se că nu are obligația de a face o astfel de alegere;
  - (f) o invitație adresată comerciantului pentru a selecta una sau mai multe entități SAL de pe lista furnizată, în cazul în care niciuna dintre entitățile respective nu corespunde entității la care comerciantul s-a angajat să recurgă în conformitate cu articolul 10 alineatul (1) din Directiva .../.../UE [*Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum)*];
  - (g) în cazul în care consumatorul alege o entitate SAL la care comerciantul s-a angajat să recurgă în conformitate cu articolul 10 alineatul (1) din Directiva .../.../UE [*Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum)*], platforma transmite automat reclamația respectivei entități SAL.
3. Comunicarea menționată la alineatul (2) include, pentru fiecare entitate, o descriere a următoarelor caracteristici:
- (a) tarifele lor, după caz;
  - (b) limba sau limbile în care se va desfășura procedura;
  - (c) durata aproximativă a procedurii;
  - (d) necesitatea prezenței fizice a părților sau a reprezentanților lor, după caz;
  - (e) caracterul obligatoriu sau neobligatoriu al rezultatului procedurii.

4. În cazul în care părțile nu transmit un răspuns platformei sau nu convin asupra unei entități SAL competente, reclamația nu mai este tratată. Consumatorul este informat cu privire la posibilitatea de a contacta un moderator SOL pentru a primi informații referitoare la alte căi de recurs.
5. În cazul în care alegerea consumatorului corespunde unei entități SAL la care comerciantul s-a angajat să recurgă în conformitate cu articolul 10 alineatul (1) din Directiva ....../.../UE [*Oficiul pentru Publicații va introduce numărul* Directivei Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum)] sau în cazul în care părțile aleg aceeași entitate SAL în răspunsurile lor, platforma transmite automat reclamația respectivei entități SAL.
6. În cazul în care părțile convin asupra mai multor entități SAL, consumatorului i se solicită să aleagă una dintre entitățile SAL care fac obiectul acordului. Platforma transmite automat reclamația respectivei entități SAL.

#### *Articolul 9 Soluționarea litigiului*

Entitățile SAL cărora le-a fost transmisă o reclamație în conformitate cu articolul 8:

- (a) informează fără întârziere părțile cu privire la litigiu, la regulamentul lor de procedură și la tarifele aplicabile pentru soluționarea litigiului în cauză;
- (b) încheie procedura de soluționare a litigiului în termen de 30 de zile de la data introducerii unui recurs dacă, după notificarea litigiului către părți, părțile convin să introducă un astfel de recurs în fața entității. În cazul litigiilor complexe, entitatea SAL poate prelungi acest termen;
- (c) transmit fără întârziere următoarele informații platformei SOL:
  - (i) data de primire și obiectul litigiului;
  - (ii) data notificării litigiului către părți;
  - (iii) data încheierii procedurii și rezultatul acesteia.

#### *Articolul 10 Baza de date*

Comisia ia măsurile necesare pentru a crea și a întreține o bază de date electronică, în care va stoca informațiile prelucrate în conformitate cu articolul 5 alineatul (3) și cu articolul 9 litera (c).

*Articolul 11*  
*Prelucrarea datelor cu caracter personal*

1. Accesul la informații, inclusiv la date cu caracter personal, referitoare la un litigiu și stocate în baza de date menționată la articolul 10 este acordat, în scopurile menționate la articolul 9, doar entității SAL căreia i-a fost transmis litigiul în conformitate cu articolul 8. Accesul la aceleași informații este acordat, de asemenea, moderatorilor SOL, în scopurile menționate la articolul 6 alineatul (3).
2. Comisia are acces la informațiile prelucrate în conformitate cu articolul 9 pentru a asigura monitorizarea utilizării și a funcționării platformei SOL și pentru a redacta rapoartele menționate la articolul 17. Ea prelucrează datele cu caracter personal ale utilizatorilor platformei în măsura în care acest lucru este necesar pentru funcționarea și întreținerea platformei, inclusiv pentru a asigura monitorizarea utilizării platformei de entitățile SAL și de moderatorii SOL.
3. Datele cu caracter personal legate de un litigiu sunt păstrate în baza de date menționată la alineatul (1) doar pe perioada necesară pentru îndeplinirea obiectivelor pentru care au fost colectate și pentru a le permite persoanelor vizate să aibă acces la datele lor personale în vederea exercitării drepturilor lor. Ele sunt șterse în mod automat, cel târziu la 6 luni de la data încheierii litigiului transmis platformei SOL în conformitate cu articolul 9 litera (c) punctul (iii). Perioada de păstrare menționată anterior se aplică, de asemenea, datelor cu caracter personal păstrate în dosarele naționale de entitatea SAL sau de moderatorul SOL care a tratat litigiul în cauză, cu excepția cazului în care regulamentul de procedură aplicat de entitatea SAL sau orice dispoziție specifică din legislația națională prevede o perioadă de păstrare mai îndelungată.
4. Fiecare moderator SOL și fiecare entitate SAL este considerată responsabilă de prelucrarea datelor, în conformitate cu articolul 2 litera (d) din Directiva 95/46/CE, în ceea ce privește propriile activități de prelucrare a datelor realizate în temeiul prezentului regulament și este însărcinată să se asigure că aceste activități sunt conforme cu normele de protecție a datelor prevăzute în legislația națională adoptată în conformitate cu Directiva 95/46/CE. În ceea ce privește obligațiile care îi revin în conformitate cu prezentul regulament și prelucrarea datelor cu caracter personal pe care acesta le implică, Comisia este considerată responsabilă de prelucrarea datelor în conformitate cu articolul 2 litera (d) din Regulamentul (CE) nr. 45/2001.

*Articolul 12*  
*Confidențialitatea și securitatea datelor*

1. Moderatorii SOL și entitățile SAL sunt supuse unor norme privind secretul profesional sau altor obligații echivalente de confidențialitate prevăzute în legislația națională.
2. Comisia ia măsurile tehnice și organizaționale adecvate pentru a asigura securitatea informațiilor prelucrate în temeiul prezentului regulament, inclusiv un control adecvat al accesului la date, un plan de securitate și o gestionare a incidentelor de securitate, în conformitate cu articolul 22 din Regulamentul (CE) nr. 45/2001.

*Articolul 13*  
*Informarea consumatorilor*

1. Comercianții stabiliți în Uniune care practică vânzarea de bunuri sau prestarea de servii transfrontaliere online informează consumatorii cu privire la platforma SOL și la adresa lor de e-mail. Accesul la aceste informații trebuie să fie simplu, direct, vizibil și permanent pe site-urile internet ale comercianților și, dacă oferta este prezentată prin e-mail sau prin alt mesaj textual transmis prin mijloace electronice, în mesajul respectiv. Aceste informații includ un link către pagina principală a platformei SOL. De asemenea, comercianții informează consumatorii cu privire la platforma SOL atunci când consumatorul înaintează o reclamație către un comerciant, către un sistem de tratare a reclamațiilor consumatorilor gestionat de comerciant sau către un mediator din cadrul întreprinderii.
2. Dispozițiile de la alineatul (1) se aplică fără a aduce atingere dispozițiilor de la articolul 10 din Directiva .../.../UE [*Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum)*] privind informarea consumatorilor de către comercianți cu privire la procedurile SAL la care respectivii comercianți sunt supuși și la angajamentul pe care aceștia din urmă și-l iau sau nu de a utiliza proceduri de soluționare alternativă a litigiilor pe care le au cu consumatorii.
3. Dispozițiile de la alineatul (1) se aplică fără a aduce atingere dispozițiilor de la articolele 6 și 8 din Directiva 2011/83/UE privind informarea consumatorilor în cazul contractelor la distanță și a celor încheiate în afara spațiilor comerciale.

*Articolul 14*  
*Monitorizarea*

Autoritățile competente instituite în statele membre în conformitate cu articolul 15 alineatul (1) din Directiva .../.../UE [*Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum)*] se asigură că entitățile SAL respectă obligațiile prevăzute în prezentul regulament.

## **CAPITOLUL III**

### **Dispoziții finale**

*Articolul 15*  
*Acte de punere în aplicare*

1. Comisia este asistată de un comitet. Acesta este un comitet în sensul Regulamentului (UE) nr. 182/2011.

2. Atunci când se face trimitere la prezentul alineat, se aplică articolul 4 din Regulamentul (UE) nr. 182/2011.
3. Atunci când se face trimitere la prezentul alineat, se aplică articolul 5 din Regulamentul (UE) nr. 182/2011. În cazul în care avizul comitetului trebuie obținut prin procedură scrisă, această procedură se încheie fără rezultat dacă, înainte de expirarea termenului de trimitere a avizului, acest lucru este hotărât de președintele comitetului sau solicitat de o majoritate simplă a membrilor comitetului.

*Articolul 16*  
*Exercitarea delegării*

1. Se delegă Comisiei competența de a adopta acte delegate, cu respectarea condițiilor stabilite în prezentul articol.
2. Delegarea competențelor menționată la articolul 7 alineatul (4) este acordată pentru o perioadă de timp nedeterminată, începând cu [*Oficiul pentru Publicații va introduce aceeași dată ca la articolul 18 alineatul (1) = data intrării în vigoare a prezentului regulament*].
3. Delegarea competențelor menționată la articolul 7 alineatul (4) poate fi revocată în orice moment de Parlamentul European sau de Consiliu. Decizia de revocare pune capăt delegării competenței specificate în decizia respectivă. Ea intră în vigoare în ziua următoare publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene* sau la o dată ulterioară specificată. Ea nu aduce atingere validității actelor delegate deja în vigoare.
4. De îndată ce adoptă un act delegat, Comisia notifică simultan acest act Parlamentului European și Consiliului.
5. Un act delegat adoptat în conformitate cu articolul 7 alineatul (4) intră în vigoare numai dacă Parlamentul European sau Consiliul nu au exprimat nicio obiecție în termen de 2 luni de la notificarea actului respectiv Parlamentului European și Consiliului sau dacă, anterior expirării termenului respectiv, atât Parlamentul European, cât și Consiliul au informat Comisia că nu vor aduce obiecții. La inițiativa Parlamentului European sau a Consiliului, acest termen se prelungește cu 2 luni.

*Articolul 17*  
*Rapoarte*

La interval de trei ani și prima dată în termen de cinci ani de la intrarea în vigoare a prezentului regulament, Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului un raport privind aplicarea prezentului regulament. Raportul este însoțit, după caz, de propuneri de modificare a prezentului regulament.

*Articolul 18*  
*Intrarea în vigoare*

1. Prezentul regulament intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.
2. Prezentul regulament se aplică de la [*Oficiul pentru Publicații va introduce data = 6 luni de la termenul de punere în aplicare a Directivei Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva SAL în materie de consum), care urmează să fie introdusă în directiva respectivă în conformitate cu articolul 22 alineatul (1) din directiva respectivă*], cu excepția articolului 5 alineatele (1), (4), (5) și (6), a articolului 6 alineatele (1), (2) și (6), a articolului 7 alineatele (4) și (5) și a articolelor 10, 15 și 16, care se aplică de la data intrării în vigoare a prezentului regulament.

Prezentul regulament este obligatoriu în toate elementele sale și se aplică direct în toate statele membre.

Adoptat la

*Pentru Parlamentul European,*  
*Președintele*

*Pentru Consiliu,*  
*Președintele*

## ANEXĂ

### *Informații care trebuie completate pe formularul electronic de reclamație*

- (1) Numele, adresa și, dacă este cazul, adresa de e-mail și site-ul internet al părții reclamante;
- (2) Calitatea de consumator sau de comerciant a părții reclamante;
- (3) Numele, adresa și, dacă este cazul, adresa de e-mail și site-ul internet al părții reclamate;
- (4) Calitatea de consumator sau de comerciant a părții reclamate;
- (5) Tipul de bunuri sau de servicii a căror vânzare sau prestare face obiectul reclamației;
- (6) Motivele reclamației;
- (7) Locul de reședință al consumatorului în momentul comandării bunurilor sau a serviciilor;
- (8) Metodele de comunicare utilizate pentru oferta bunurilor sau a serviciilor și pentru comandă;
- (9) Locul în care este situată sucursala, agenția sau orice altă unitate, dacă oferta comerciantului ori bunurile sau serviciile livrate sau care urmează a fi livrate rezultă din activitatea desfășurată de o sucursală, de o agenție sau de orice altă unitate;
- (10) Limba contractului;
- (11) Entitățile SAL la care comerciantul s-a angajat să recurgă în conformitate cu articolul 10 alineatul (1) din Directiva .../.../UE [*Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Directivei 2009/22/CE (Directiva SAL în materie de consum)*], dacă sunt cunoscute.



## FISĂ FINANCIARĂ LEGISLATIVĂ PENTRU PROPUNERI

### 1. CADRUL PROPUNERII/INIȚIATIVEI

#### 1.1. Titlul propunerii/inițiativei

Regulament privind soluționarea online a litigiilor a litigiilor în materie de consum. Impactul bugetar va fi abordat printr-o redistribuire pentru anii 2012 și 2013. Acțiunea face parte din Programul privind protecția consumatorilor 2020 pentru perioada 2014-2020.

#### 1.2. Domeniul (domeniile) de politică vizat(e) în structura ABM/ABB<sup>19</sup>

Consumatori

#### 1.3. Natura propunerii/inițiativei

Propunerea/inițiativa se referă la **o acțiune nouă**

Propunere/inițiativă care se referă la **o acțiune nouă ca urmare a unui proiect-pilot/a unei acțiuni pregătitoare**<sup>20</sup>

Propunere/inițiativă care se referă la **prelungirea unei acțiuni existente**

Propunere/inițiativă care se referă la **o acțiune reorientată către o acțiune nouă**

#### 1.4. Obiective

##### 1.4.1. *Obiectivul (obiectivele) strategic(e) multianual(e) al(e) Comisiei vizat(e) de propunere/inițiativă*

În cadrul rubricii 1a „Competitivitate pentru creștere și ocuparea forței de muncă”, propunerea vizează crearea unui sistem de soluționare online a litigiilor la nivelul UE pentru litigiile transfrontaliere online dintre consumatori și comercianți.

##### 1.4.2. *Obiectiv(e) specific(e) și activitatea (activitățile) ABM/ABB în cauză*

Obiectivul specific nr.

Crearea unui sistem informatic de soluționare online a litigiilor la nivelul UE pentru litigiile transfrontaliere online dintre consumatori și comercianți.

Activitatea (activitățile) ABM/ABB în cauză:

Consumatori

##### 1.4.3. *Rezultatul (rezultatele) și impactul preconizate*

*A se preciza efectele pe care propunerea/inițiativa ar trebui să le aibă asupra beneficiarilor vizați/grupurilor vizate.*

<sup>19</sup>

<sup>20</sup>

ABM (*Activity Based Management*): gestiunea bugetului pe activități – ABB: stabilirea bugetului pe activități. Astfel cum se menționează la articolul 49 alineatul (6) litera (a) sau (b) din Regulamentul financiar.

Consumatorii și întreprinderile din întreaga Europă vor dispune de o modalitate simplă, rapidă și necostisitoare pentru a soluționa litigiile rezultate în urma unei tranzacții transfrontaliere online. Consumatorii vor putea să solicite despăgubiri și compensații, în timp ce întreprinderile își vor păstra reputația și vor evita o procedură judiciară foarte costisitoare.

#### 1.4.4. *Indicatori de rezultate și de impact*

*A se preciza indicatorii care permit monitorizarea realizării propunerii/inițiativei.*

- Toate entitățile SAL trebuie să fie conectate la platforma SOL și să o utilizeze în momentul în care aceasta va deveni funcțională, la începutul anului 2015.
- Creșterea numărului de consumatori care doresc să efectueze cumpărături online dintr-un alt stat membru cu 20% până în 2020.
- Creșterea numărului de întreprinderi care doresc să efectueze vânzări online într-un alt stat membru cu 10% până în 2020.

### 1.5. **Motivele propunerii/inițiativei**

#### 1.5.1. *Cerința (cerințele) care trebuie îndeplinită (îndeplinite) pe termen scurt sau lung*

Articolele 114 și 169 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene

Consumatorii și întreprinderile vor dispune de o modalitate simplă, rapidă și necostisitoare pentru a soluționa litigiile rezultate din tranzacții transfrontaliere online, datorită unui instrument extrajudiciar de soluționare online a litigiilor.

#### 1.5.2. *Valoarea adăugată a implicării UE*

Lipsa unor mijloace eficiente de soluționare a litigiilor afectează încrederea consumatorilor în cumpărăturile transfrontaliere. Atât întreprinderile, cât și consumatorii precizează în mod clar că preocupările legate de potențialele probleme privind despăgubirile într-un alt stat membru îi descurajează să recurgă la vânzarea și la cumpărarea transfrontalieră și să beneficieze astfel pe deplin de avantajele pieței interne. Această situație arată că trebuie să se acorde o atenție deosebită sporirii încrederii consumatorilor în piața internă și asigurării unor condiții echitabile pentru întreprinderile din statele membre.

Chiar dacă nivelul actual al tranzacțiilor comerciale electronice transfrontaliere este scăzut, piața digitală a comerțului cu amănuntul înregistrează o creștere rapidă în statele membre. Astfel, asigurarea unor mijloace de despăgubire extrajudiciare simple, necostisitoare și eficiente devine și mai importantă pentru consumatorii și comercianții dispuși să efectueze tranzacții transfrontaliere online. Orice acțiune la nivelul statelor membre nu va permite stabilirea unui sistem de soluționare online a litigiilor la nivelul UE, care, astfel cum se indică în Agenda digitală, este un instrument esențial pentru promovarea comerțului electronic.

Obiectivele urmărite pot fi îndeplinite mai bine prin măsuri la nivelul UE, având în vedere efectele și domeniul lor de aplicare. Un avantaj clar al dezvoltării SOL la nivelul UE este tratarea eficientă și adecvată a litigiilor în materie de consum legate de tranzacțiile transfrontaliere online.

Consumatorii vor dispune de un mijloc rapid, necostisitor și simplu pentru a-și soluționa litigiile cu comercianții, indiferent de sectorul pieței și de suma aflată în joc. O mare parte a consumatorilor nu au încredere deplină în piața internă digitală, în ciuda numeroaselor avantaje pe care le oferă, precum accesul la o gamă mai largă de produse și servicii; în aproximativ jumătate dintre statele membre, mai mult de jumătate dintre produsele căutate pe internet pot fi găsite online doar în altă țară. În sfârșit, o SOL mai eficace pe piața internă va reduce numărul prejudiciilor suferite de consumatori (care reprezintă în prezent 0,02% din PIB-ul UE) și le va permite acestora să realizeze economii semnificative în cadrul tranzacțiilor online, care pot fi folosite pentru a achiziționa alte bunuri și servicii pe piața internă. În plus, comercianții vor beneficia de posibilități egale în ceea ce privește soluționarea litigiilor în materie de consum în întreaga UE, asigurându-se astfel condiții egale de concurență.

Acțiunile unilaterale la nivelul statelor membre nu sunt suficiente pentru a le oferi consumatorilor și comercianților avantajele menționate anterior. Dimpotrivă, lipsa unor eforturi coordonate din partea statelor membre poate conduce la un tratament inegal al consumatorilor și al comercianților pe piața internă, precum și la căi de recurs divergente pentru consumatorii din UE. O acțiune la nivelul UE în acest domeniu este susținută de marea majoritate a părților interesate.

Stimularea încrederii actorilor de pe piață, a întreprinderilor și a cetățenilor deopotrivă, este esențială pentru creșterea competitivității Europei. Buna funcționare a pieței unice, de 500 de milioane de consumatori, ale căror cheltuieli reprezintă 56% din PIB-ul UE, și de peste 21 de milioane de întreprinderi constituie elementul esențial al unei creșteri inteligente, durabile și favorabile incluziunii, în conformitate cu obiectivele Strategiei Europa 2020.

#### 1.5.3. *Învățăminte desprinse din experiențe similare anterioare*

În prezent, nu există, la nivelul UE, niciun sistem informatic de soluționare online a litigiilor dintre consumatori și comercianți referitoare la tranzacțiile transfrontaliere online. Cu toate acestea, există deja o serie de instrumente informatice care conectează diferiții actori din statele membre. Noul instrument informatic se va baza în mare măsură pe aceste instrumente, dintre care cele mai relevante sunt IMI, ECC și SOLVIT.

#### 1.5.4. *Coerența și posibilă sinergie cu alte instrumente relevante*

Regulamentul privind SOL se bazează pe propunerea de directivă privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum (Directiva privind SAL în materie de consum).

### 1.6. **Durata și impactul financiar**

√ Propunere/inițiativă cu **durată limitată**

– √ Propunere/inițiativă în vigoare din 2012 până în 2020.

– √ Impact financiar din 2012 până în 2020.

Propunere/inițiativă cu **durată nelimitată**

– punere în aplicare cu o perioadă de creștere în intensitate din 2012 până în 2014,

– urmată de o perioadă de funcționare în regim de croazieră.

**1.7. Tipul (tipurile) de gestiune preconizat(e)<sup>21</sup>**

**Gestiune centralizată direct** de către Comisie

**Gestiune centralizată indirectă**, prin delegarea sarcinilor de execuție către:

- agenții executive
- organisme instituite de Comunități<sup>22</sup>
- organisme publice naționale/organisme cu misiune de serviciu public
- persoane cărora li se încredințează punerea în aplicare a unor acțiuni specifice în temeiul titlului V din Tratatul privind Uniunea Europeană, identificate în actul de bază relevant în sensul articolului 49 din Regulamentul financiar

**Gestionare partajată** cu statele membre

**Gestiune descentralizată** împreună cu țări terțe

**Gestiune în comun** cu organizații internaționale (*de precizat*)

*Dacă se indică mai multe tipuri de gestionare, se furnizează detalii suplimentare în secțiunea „Observații”.*

Observații

Nu există observații.
-----------------------

---

<sup>21</sup> Explicațiile privind modurile de gestionare și trimerile la Regulamentul financiar sunt disponibile pe site-ul BudgWeb: [http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag\\_en.html](http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_en.html)

<sup>22</sup> Astfel cum sunt menționate la articolul 185 din Regulamentul financiar.

## **2. MĂSURI DE GESTIONARE**

### **2.1. Norme de monitorizare și raportare**

*A se preciza frecvența și condițiile.*

La interval de trei ani și prima dată în termen de cinci ani de la intrarea în vigoare a prezentului regulament, Comisia publică un raport privind aplicarea regulamentului. Raportul este însoțit, după caz, de propuneri de modificare a regulamentului.

### **2.2. Sistemul de gestionare și control**

#### *2.2.1. Riscul (riscurile) identificat(e)*

Execuția bugetară include un studiu de fezabilitate și înființarea unei platforme informatice pentru SOL. Principalele riscuri sunt următoarele:

Directiva privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum (Directiva privind SAL în materie de consum) constituie baza pentru regulamentul privind SOL, deoarece platforma SOL va include sistemele naționale de soluționare alternativă a litigiilor care vor fi notificate în conformitate cu directiva respectivă. Prin urmare, o transpunere incompletă sau tardivă a Directivei privind SAL în materie de consum va afecta eficacitatea funcționării sistemului de soluționare online a litigiilor la nivelul UE.

Deși Comisia gestionează deja o serie de instrumente informatice, platforma SOL va fi unul dintre instrumentele cu cel mai mare număr de actori conectați și va dispune de aplicații care vor permite o abordare adaptată la necesitățile acestora. Dificultățile tehnice care ar putea întârzia dezvoltarea platformei pot constitui, de asemenea, un risc.

#### *2.2.2. Metoda (metodele) de control preconizată (preconizate)*

Bugetul va fi executat prin gestiune centralizată directă.

Comisia va asigura monitorizarea fazei de analiză, de programare și de testare în ceea ce privește crearea instrumentului informatic. Unitatea responsabilă de sistemele informatice din cadrul DG SANCO dispune de o vastă experiență în ceea ce privește gestionarea instrumentelor informatice (de exemplu, ECC, CPCS, RAPEX), dintre care unele prezintă asemănări cu platforma SOL (instrumentul ECC). Această experiență va permite o reacție rapidă și eficace la eventualele probleme. În plus, studiul de fezabilitate care va fi efectuat în 2012 va contribui la identificarea eventualelor riscuri și dificultăți tehnice, permițând astfel dezvoltarea armonioasă a platformei SOL. DIGIT și DGT vor fi, de asemenea, consultate în ceea ce privește anumite aspecte tehnice (de exemplu, traducerea automată).

### **2.3. Măsurile de prevenire a fraudelor și a neregulilor**

*A se preciza măsurile de prevenire și de protecție existente sau preconizate.*

Pe lângă aplicarea tuturor mecanismelor de control reglementare, DG SANCO va elabora o strategie antifraudă, în conformitate cu noua strategie antifraudă a Comisiei (CAFS) adoptată la 24 iunie 2011, pentru a garanta, printre altele, că respectivele sale controale interne antifraudă sunt conforme cu CAFS și că abordarea sa în materie de gestiune a

riscurilor de fraudă este concepută astfel încât să permită identificarea zonelor cu risc de fraudă și a soluțiilor corespunzătoare.

Comisia respectă dispozițiile privind achizițiile publice din Regulamentul financiar atunci când achiziționează echipamente și programe informatice, precum și servicii conexe; pentru toate contractele semnate, se aplică dispozițiile privind auditurile și controalele efectuate de Curtea de Conturi și de OLAF.

### 3. IMPACTUL FINANCIAR ESTIMAT AL PROPUNERII/INIȚIATIVEI

#### 3.1. Rubrica (rubricile) din cadrul financiar multianual și linia (liniile) bugetară (bugetare) de cheltuieli afectată (afectate)

- Linii bugetare de cheltuieli existente

În ordinea rubricilor și a liniilor bugetare din cadrul financiar multianual.

Rubrica din cadrul financiar multianual	Linia bugetară	Tipul cheltuielilor	Contribuție			
	Număr [Descrierea.....]	CD/CND <sup>(23)</sup>	din partea țărilor AELS <sup>24</sup>	din partea țărilor candidate <sup>25</sup>	din partea țărilor terțe	în sensul articolului 18 alineatul (1) litera (aa) din Regulamentul financiar
1A	17.020200	CD	DA	NU	NU	NU

- Noi linii bugetare solicitate: Nu se aplică.

În ordinea rubricilor și a liniilor bugetare din cadrul financiar multianual.

Rubrica din cadrul financiar multianual	Linia bugetară	Tipul cheltuielilor	Contribuție			
	Număr [Rubrica.....]	CD/CND	din partea țărilor AELS	din partea țărilor candidate	din partea țărilor terțe	în sensul articolului 18 alineatul (1) litera (aa) din Regulamentul financiar
	[XX.YY.YY.YY]		DA/ NU	DA/ NU	DA/ NU	DA/ NU

<sup>23</sup> CD= credite diferențiate / CND = credite nediferențiate.

<sup>24</sup> AELS: Asociația Europeană a Liberului Schimb.

<sup>25</sup> Țările candidate și, după caz, țările potențial candidate din Balcanii de Vest.

### 3.2. Impactul estimat asupra cheltuielilor

#### 3.2.1. Sinteza impactului estimat asupra cheltuielilor

milioane EUR (cu 3 zecimale)

<b>Rubrica din cadrul financiar multianual:</b>	Numărul 3	Competitivitate pentru creștere economică și ocuparea locurilor de muncă
---	--------------	--

DG: Sănătate și consumatori			Anul 2012	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019	Anul 2020	TOTAL
• Credite operaționale												
Numărul liniei bugetare: 17.020200	Angajamente	(1)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Plăți	(2)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
Numărul liniei bugetare	Angajamente	(1a)										
	Plăți	(2a)										
Credite de natură administrativă finanțate din bugetul anumitor programe <sup>26</sup>												
Numărul liniei bugetare		(3)										
<b>TOTAL credite pentru DG Sănătate și Consumatori</b>	Angajamente	=1+1a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Plăți	=2+2a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95

<sup>26</sup> Asistența tehnică și/sau administrativă și cheltuielile în sprijinul punerii în aplicare a programelor UE și/sau acțiunilor UE (fostele linii „BA”), cercetare indirectă, cercetare directă.



• TOTAL credite operaționale	Angajamente	(4)								
	Plăți	(5)								
• TOTAL credite cu caracter administrativ finanțate din bugetul anumitor programe		(6)								
<b>TOTAL credite în cadrul RUBRICII &lt;...&gt; din cadrul financiar multianual</b>	Angajamente	=4+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95
	Plăți	=5+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95

**În cazul în care propunerea/inițiativa afectează mai multe rubrici: nu se aplică.**

• TOTAL credite operaționale	Angajamente	(4)								
	Plăți	(5)								
• TOTAL credite cu caracter administrativ finanțate din bugetul anumitor programe		(6)								
<b>TOTAL credite la RUBRICILE 1-4 din cadrul financiar multianual (suma de referință)</b>	Angajamente	=4+ 6								
	Plăți	=5+ 6								

<b>Rubrica din cadrul financiar multianual:</b>	<b>5</b>	„Cheltuieli administrative”
---	----------	-----------------------------

milioane EUR (cu 3 zecimale)

		Anul 2012	Anul 2013							TOTAL
DG: Sănătate și consumatori										
• Resurse umane		0,318	0,318							0,636
• Alte cheltuieli administrative										
<b>Total pentru DG Sănătate și consumatori</b>	Credite	0,318	0,318							0,636

<b>TOTAL credite la RUBRICA 5 din cadrul financiar multianual</b>	(Total angajamente = Total plăți)									0,636
---	-----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

milioane EUR (cu 3 zecimale)

		Anul 2012	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019	Anul 2020	TOTAL
<b>TOTAL credite la RUBRICILE 1-5 din cadrul financiar multianual</b>	Angajamente	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586
	Plăți	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586

3.2.2. *Impactul estimat asupra creditelor operaționale*

- Propunerea/inițiativa nu implică utilizarea de credite operaționale
- Propunerea/inițiativa implică utilizarea de credite operaționale, conform explicațiilor de mai jos:

Credite de angajament în milioane EUR (cu 3 zecimale)

Indicați obiectivele și realizările		Anul 2012	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019	Anul 2020	TOTAL										
<b>REALIZĂRI</b>																					
	Tipul realizării	Costul mediu al realizării	Numărul de realizări	Costul	Numărul de realizări	Costul	Numărul de realizări	Costul	Numărul de realizări	Costul	Numărul de realizări	Costul	Numărul de realizări	Costul	Numărul de realizări	Costul	Numărul de realizări	Costul	Număr total de realizări	Total Costul	
OBIECTIV SPECIFIC Nr. 1																					
- Realizare	Platformă informatică		1			1,0		1,0												1	2,0
- Realizare			1					0,3		0,3		0,3		0,3		0,3		0,3		1	1,8
	Întreținerea platformei informatice																				

- Realizare			1	0,150															1	0,150
Studiu de fezabilitate																				
Subtotal pentru obiectivul specific nr. 1																				
OBIECTIVUL SPECIFIC Nr. 2																				
- Realizare																				
Subtotal pentru obiectivul specific nr. 2																				
<b>COST TOTAL</b>				0,150		1,0		1,0		0,3		0,3		0,3	0,3		0,3	0,3		3,95

### 3.2.3. Impactul estimat asupra creditelor cu caracter administrativ

#### 3.2.3.1. Rezumat

- ✓ Propunerea/inițiativa nu implică utilizarea de credite administrative
- ✓ Propunerea/inițiativa implică utilizarea de credite administrative, conform explicațiilor de mai jos:

milioane EUR (cu 3 zecimale)

	Anul 2012	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019	Anul 2020	TOTAL
--	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	-------

<b>RUBRICA 5 din cadrul financiar multianual</b>										
Resurse umane	0,318	0,318								0,636
Alte cheltuieli administrative		0,030	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,130
<b>Subtotal RUBRICA 5 din cadrul financiar multianual</b>		0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,448

<b>În afara RUBRICII 5<sup>27</sup> din cadrul financiar multianual</b>										
Resurse umane										
Alte cheltuieli de natură administrativă										
<b>Subtotal în afara RUBRICII 5 din cadrul financiar multianual</b>										

<sup>27</sup>

Asistența tehnică și/sau administrativă și cheltuielile în sprijinul punerii în aplicare a programelor UE și/sau acțiunilor UE (fostele linii „BA”), cercetare indirectă, cercetare directă.

<b>TOTAL</b>	0,318	0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	4,798
--------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

### 3.2.3.2. Necesarul de resurse umane estimat

- Propunerea/inițiativa nu implică utilizarea de resurse umane
- Propunerea/inițiativa implică utilizarea de resurse umane, conform explicațiilor de mai jos<sup>28</sup>:

Estimarea trebuie exprimată în valoare întreagă (sau cel mult cu o zecimală)

	Anul 2012	Anul 2013				Anul N
<b>• Posturi din schema de personal (posturi de funcționari și de agenți temporari)</b>						
17 01 01 01 (la sediu și în birourile de reprezentare ale Comisiei)	2 (0,254)	2 (0,254)				
XX 01 01 02 (în delegații)						
XX 01 05 01 (cercetare indirectă)						
10 01 05 01 (cercetare directă)						
<b>• Personal extern (în echivalent normă întreagă: ENI)<sup>29</sup></b>						
17 01 02 01 (AC, INT, END din „pachetul global”)	1 (0,064)	1 (0,064)				
XX 01 02 02 (AC, INT, JED, AL și END în delegații)						
XX 01 04 yy <sup>30</sup>	- la sediu <sup>31</sup>					
	- în delegații					
XX 01 05 02 (AC, INT, END – cercetare indirectă)						
10 01 05 02 (AC, INT, END - în cadrul cercetării directe)						
Alte linii bugetare (a se preciza)						
<b>TOTAL</b>	<b>3 (0,318)</b>	<b>3 (0,318)</b>				

**XX** este domeniul de politică sau titlul vizat din buget.

Descrierea sarcinilor care trebuie efectuate:

Funcționari și agenți temporari	Creare, întreținere și actualizare a sistemului informatic de soluționare online a litigiilor.
Personal extern	Nu se aplică

<sup>28</sup> Impactul bugetar va fi abordat printr-o redistribuire în anii 2012 și 2013. Începând din 2014, nevoile de resurse umane vor fi acoperite de Programul privind protecția consumatorilor 2020.

<sup>29</sup> AC = agent contractual; INT = personal interimar („Intérimaire”); JED = „Jeune Expert en Délégation” (expert tânăr în delegații); AL = agent local; END = expert național detașat.

<sup>30</sup> Sub plafonul pentru personal extern din credite operaționale (fostele linii „BA”).

<sup>31</sup> În special pentru fonduri structurale, Fondul european agricol pentru dezvoltare rurală (FEADR) și Fondul european pentru pescuit (FEP).

Necesarul de resurse umane va fi acoperit de efectivele de personal al DG-ului în cauză alocate deja gestionării acțiunii și realocate intern în cadrul DG-ului, completate, după caz, prin resurse suplimentare, care ar putea fi alocate DG-ului care gestionează acțiunea în cadrul procedurii de alocare anuală și luând în considerare constrângerile bugetare.



### 3.2.4. Compatibilitatea cu cadrul financiar multianual actual

- Propunerea/inițiativa este compatibilă cu cadrele financiare multianuale 2007-2013 și 2014-2020.
- Propunerea/inițiativa necesită o reprogramare a rubricii corespunzătoare din cadrul financiar multianual.

A se explica reprogramarea necesară, precizându-se liniile bugetare vizate și sumele aferente.

.....

- Propunerea/inițiativa necesită recurgerea la instrumentul de flexibilitate sau revizuirea cadrului financiar multianual<sup>32</sup>.

A se explica necesitatea efectuării acestei acțiuni, precizându-se rubricile și liniile bugetare vizate, precum și sumele aferente.

.....

### 3.2.5. Participarea terților la finanțare

- Propunerea/inițiativa nu prevede cofinanțare din partea terților
- Propunerea/inițiativa prevede cofinanțare, estimată în cele ce urmează:

credite în milioane EUR (cu 3 zecimale)

	Anul N	Anul N+1	Anul N+2	Anul N+3	... a se introduce numărul de ani necesar pentru a reflecta durata impactului (cf. punctului 1.6)			Total
Precizați organismul care asigură cofinanțarea								
TOTAL credite cofinanțate								

<sup>32</sup>

A se vedea punctele 19 și 24 din Acordul interinstituțional.

### 3.3. Impactul estimat asupra veniturilor

- Propunerea/inițiativa nu are impact financiar asupra veniturilor.
- Propunerea/inițiativa are următorul impact financiar:
  - asupra resurselor proprii
  - asupra veniturilor diverse

milioane EUR (cu 3 zecimale)

Linia bugetară de venituri:	Credite disponibile pentru exercițiul bugetar în curs	Impactul propunerii/inițiativei <sup>33</sup>					... a se introduce numărul de ani necesar pentru a reflecta durata impactului (cf. punctului 1.6)		
		Anul N	Anul N+1	Anul N+2	Anul N+3				
Articolul .....		5.							

Pentru diversele venituri alocate, a se preciza linia bugetară (liniile bugetare) de cheltuieli afectată (afectate).

A se preciza metoda de calcul a impactului asupra veniturilor.

<sup>33</sup> În ceea ce privește resursele proprii tradiționale (taxe vamale, cotizațiile pentru zahăr), sumele indicate trebuie să fie sume nete, și anume sume brute după deducerea a 25% pentru costuri de colectare.