



COMISIA EUROPEANĂ

Bruxelles, 29.11.2011
SEC(2011) 1409 final

DOCUMENT DE LUCRU AL SERVICIILOR COMISIEI

REZUMAT AL EVALUĂRII IMPACTULUI

care însoțește documentul

Propunere de Directivă a Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum (Directiva privind SAL în materie de consum)

și

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)

{COM(2011) 793 final}
{SEC(2011) 1408 final}

Declinarea responsabilității

Prezentul raport privind evaluarea impactului angajează numai serviciile Comisiei care au participat la redactarea sa, iar textul a fost elaborat pentru a servi drept bază pentru dezbateri și nu aduce atingere formei finale a unei eventuale decizii a Comisiei.

1. INTRODUCERE

Legislația privind protecția consumatorilor la nivelul UE și al statelor membre a fost îmbunătățită considerabil în ultimele decenii. Cu toate acestea, consumatorii europeni nu sunt întotdeauna despăgubiți efectiv atunci când le sunt încălcate drepturile.

Acest lucru se întâmplă deoarece consumatorii consideră că procedurile judiciare sunt costisitoare, îndelungate și greoaie. Din cauza procedurilor greoaie și ineficiente, precum și a rezultatului lor incert, consumatorii nici măcar nu încearcă să obțină despăgubiri. De asemenea, consumatorii nu cunosc întotdeauna ce presupun drepturile lor în termeni concreți și, prin urmare, nu caută să obțină compensații atunci când au dreptul la acestea.

Lipsa unor mijloace de contestație eficiente prezintă probleme în special în tranzacțiile transfrontaliere. Pe lângă faptul că sunt, în mod firesc, reticenți în a se aventura într-un mediu comercial nefamiliar, consumatorii sunt îngrijorați îndeosebi de eventualele probleme care ar putea să apară în urma unei achiziții făcute într-un alt stat membru. Îngrijorarea lor este determinată de diferențele în legislațiile din diferite state membre, barierele lingvistice, costurile potențial mai mari și procedurile nefamiliare de soluționare a litigiilor dintr-un alt stat membru. Deseori, consumatorii renunță să-și apere cauza pur și simplu pentru că nu știu unde să se adreseze pentru litigiul lor într-un alt stat membru. Lipsa de certitudine cu privire la obținerea unei despăgubiri afectează încrederea consumatorilor în cumpărăturile transfrontaliere și îi descurajează să beneficieze de avantajele pieței unice.

Pe lângă soluționarea tradițională a litigiilor prin mijloace judiciare, consumatorii și întreprinderile din unele state membre pot recurge, pentru plângeri, la așa-numitele proceduri de **soluționare alternativă a litigiilor („SAL”)**. Termenul „soluționare alternativă a litigiilor” se referă la procedurile nejudiciare, cum sunt concilierea, medierea, arbitrarea, camerele de recurs. În sensul prezentei evaluări a impactului, SAL se referă la soluționarea litigiilor dintre consumatori și comercianți (B2C) în legătură cu vânzarea de bunuri și furnizarea de servicii de către comercianți. Procedurile SAL urmăresc soluționarea litigiilor apărute între părți prin intermediul unei entități (de exemplu, conciliator, mediator, ombudsman, cameră de recurs, etc.). SAL nu soluționează litigii prin sistemele interne de gestionare a plângerilor din cadrul întreprinderilor. Procedurile SAL care au drept scop soluționarea litigiilor între consumatori și comercianți pe care electronică se numesc proceduri de **soluționare online a litigiilor („SOL”)** și ar putea fi un instrument eficient, mai ales pentru soluționarea litigiilor legate de tranzacțiile online. Cu toate acestea, în prezent SOL este insuficient dezvoltat¹.

Pentru a facilita accesul consumatorilor la despăgubiri prin proceduri de soluționare alternativă a litigiilor, este nevoie de un proces de reflecție la nivelul UE. Prezenta analiză ține seama în totalitate de diferitele niveluri de dezvoltare a SAL în statele membre și de diferitele tipuri de proceduri SAL existente. Politicile naționale divergente în ceea ce privește procedurile SAL (sau lipsa acestora) arată că acțiunile întreprinse unilateral de statele membre nu dau rezultate satisfăcătoare pentru consumatori și întreprinderi. Lipsa unor proceduri SAL

¹ SOL poate fi utilizat pentru litigiile dintre comercianți (B2B), dar nu este examinat în prezenta evaluare a impactului ca SAL. Un exemplu de SOL B2B este un serviciu al Curții de arbitraj din Republica Cehă (www.adr.eu) care ajută la soluționarea, printr-o procedură electronică, a conflictelor dintre deținătorii de mărci de fabrică și de comerț, solicitanții de înregistrare a numelor de domenii și companii de înregistrare din întreaga lume.

coerente și eficiente în statele membre influențează, de asemenea, posibilitatea consumatorilor de a se baza pe aceste proceduri SAL în litigiile transfrontaliere și online, pentru care accesul la procedurile SAL/SOL rămâne foarte limitat. Aspectele transfrontaliere ale problemelor identificate în SAL și SOL au legătură directă cu situația națională. Îmbunătățirea procedurilor SAL transfrontaliere depinde de îmbunătățirea procedurilor SAL naționale.

Evaluarea impactului se concentrează exclusiv pe soluționarea litigiilor în afara instanțelor judecătorești. Ea urmărește să analizeze o serie de opțiuni politice pentru despăgubirea mai eficientă a consumatorilor prin SAL și SOL. Alte instrumente existente care contribuie la aplicarea drepturilor consumatorilor pe piața internă prin mijloace judiciare și acțiuni coercitive nu intră sub incidența prezentei evaluări a impactului.

2. DEFINIREA PROBLEMEI

O proporție semnificativă de consumatori europeni s-a confruntat cu probleme în momentul achiziționării de bunuri sau servicii pe piața internă. În 2010, această proporție era de aproximativ unul din cinci consumatori europeni². În pofida unui nivel în general ridicat de protecție a consumatorilor garantat de legislație, deseori problemele întâlnite de consumatori sunt lăsate nerezolvate. Pierderile suportate de consumatorii europeni din cauza problemelor legate de bunurile sau serviciile achiziționate sunt estimate la 0,4% din PIB-ul UE. Această cifră include pierderile suferite de consumatorii europeni ca urmare a cumpărăturilor transfrontaliere, estimate la o sumă situată între 500 de milioane și un miliard de euro³.

Au fost identificate patru neajunsuri principale care împiedică eficiența SAL. Acoperirea insuficientă a SAL, cunoașterea insuficientă și calitatea procedurilor SAL

Consumatorii europeni nu beneficiază de același nivel în ceea ce privește accesul la proceduri SAL de calitate în UE. Deși există circa 750 de proceduri SAL naționale, acoperirea geografică și sectorială este totuși insuficientă. De asemenea, lipsa de informații detaliate constituie o barieră semnificativă pentru consumatori în ceea ce privește utilizarea SAL. Întreprinderile oferă rareori, în momentul vânzării sau ulterior, informații consumatorilor cu privire la procedura SAL adecvată pentru soluționarea litigiilor. În sfârșit, procedurile SAL nu respectă întotdeauna principiile de bază de transparență, imparțialitate și eficacitate prevăzute în cele două recomandări ale Comisiei din 1998 și 2001.

SOL în tranzacțiile comerciale electronice transfrontaliere

Acoperirea insuficientă a SAL în statele membre din întreaga UE are drept rezultat soluționarea neeficientă a litigiilor legate de tranzacțiile comerciale electronice. În 2010, peste jumătate dintre plângerile (56,3%) primite de ECC-Net erau legate de tranzacțiile comerciale electronice, dintre care mai puțin de 9% ar putea fi supuse unei proceduri de SAL dintr-un alt

² EB 342, p. 169.

³ Presupunând că pierderile sunt similare atât pentru achizițiile transfrontaliere, cât și pentru cele din țară, se estimează că prejudiciul suferit de consumatorii din UE ca urmare a achizițiilor transfrontaliere se situează între 500 de milioane și 1 miliard de euro. De exemplu, atunci când se compară experiența achizițiilor naționale și transfrontaliere ale consumatorilor, nu par să existe diferențe semnificative în ceea ce privește problemele cu care se confruntă aceștia, ceea ce confirmă, de asemenea, ipoteza expusă. 16% dintre cumpărători au avut de a face cu întârzieri în cazul produselor achiziționate într-un alt stat membru al UE, în timp ce 18% dintre cumpărători au suportat întârzieri cu un produs cumpărat pe piața națională.

stat membru. Foarte puține proceduri SAL oferă posibilitatea desfășurării întregului proces online. Gestionarea întregului proces online ar economisi timp și ar facilita comunicarea între părți.

3. SUBSIDIARITATEA ȘI NECESITATEA UNEI ACȚIUNI LA NIVELUL UE

Protecția consumatorilor ține de competențele partajate între UE și statele membre. În conformitate cu articolul 169 din Tratatul privind Funcționarea Uniunii Europene (TFUE), UE trebuie să contribuie, printre altele, la protejarea intereselor economice ale consumatorilor, precum și la promovarea dreptului acestora la informare și educație în scopul apărării intereselor lor. O inițiativă privind SAL și SOL bazată pe articolul 114 din TFUE va contribui la îndeplinirea acestor obiective în contextul funcționării corecte a pieței interne. În același timp, o astfel de inițiativă va respecta principiile subsidiarității și proporționalității.

Dezvoltarea SAL/SOL este esențială pentru binele consumatorilor și al întreprinderilor și pentru a îmbunătăți funcționarea pieței interne, după cum a fost confirmat în toate secțiunile avizului părților interesate elaborat în urma consultării și a dezbaterilor publice.

După doisprezece ani de la recomandările Comisiei privind procedurile SAL destinate consumatorilor, analiza situației actuale arată că acțiunile întreprinse numai la nivel național nu au avut drept rezultat o acoperire suficientă a SAL. Încă mai există o serie de neajunsuri care împiedică eficacitatea procedurilor SAL, iar procedurile SOL funcționale și accesibile pentru tranzacțiile comerciale transfrontaliere sunt în continuare insuficient dezvoltate. Prin urmare, consumatorii europeni nu beneficiază de același nivel în ceea ce privește accesul la procedurile SAL pe teritoriul UE. Nu sunt garantate nici informațiile oferite consumatorilor în legătură cu SAL în toate sectoarele de vânzare cu amănuntul. Atâta timp cât dezvoltarea SAL este lăsată numai în grija statelor membre, procedurile SAL de calitate vor continua să lipsească în unele sectoare ale pieței de vânzare cu amănuntul și în unele zone geografice ale UE. Cunoașterea procedurilor în rândul consumatorilor și al întreprinderilor va rămâne la nivel scăzut, iar monitorizarea procedurilor naționale de SAL se va face de către statele membre pe bază facultativă. În sfârșit, nu va putea fi asigurată respectarea de către procedurile SAL/SOL a principiilor esențiale care le garantează calitatea. Această dezvoltare insuficientă și fragmentată a SAL în UE este în contradicție cu obiectivele TFUE, deoarece va submina sau va crea noi obstacole în calea funcționării pieței interne, va determina o protecție inegală a consumatorilor în UE și condiții comerciale variabile pentru întreprinderi. De asemenea, fără un sistem funcțional de proceduri SAL naționale pe care pot să se bazeze și să se ancoreze procedurile SAL transfrontaliere, nu se va putea realiza dezvoltarea unei proceduri SAL eficiente și eficace pentru litigiile transfrontaliere.

Lipsa unor proceduri SAL/SOL limitează potențialul acestor mijloace de soluționare a litigiilor și creează dezechilibre în ceea ce privește eficacitatea gestionării litigiilor consumatorilor în diferite state membre, în special în ceea ce privește litigiile transfrontaliere. Această situație afectează încrederea consumatorilor în achizițiile transfrontaliere. Atât întreprinderile⁴, cât și consumatorii declară că îngrijorările privind eventualele probleme legate de despăgubire într-un alt stat membru îi împiedică să vândă și să cumpere în alte state

⁴ Acest lucru este valabil în special pentru IMM-uri, deoarece capacitatea administrativă limitată a acestora nu le-ar permite să înainteze plângeri prin mijloace judiciare. Disponibilitatea unui mijloc simplificat de soluționare a litigiilor, cum este SAL, ar putea să înlăture aceste preocupări ale întreprinderilor mici și mijlocii.

membre și să profite astfel din plin de avantajele pieței interne⁵. Trebuie acordată o atenție deosebită creșterii încrederii consumatorilor în piața internă și asigurării unor condiții egale pentru întreprinderile din toate statele membre.

Mai mult, în pofida nivelului actual scăzut al tranzacțiilor comerciale electronice transfrontaliere, piața digitală de vânzare cu amănuntul din statele membre se dezvoltă rapid⁶. Așadar, pentru a putea realiza tranzacții transfrontaliere, este cu atât mai important pentru consumatori și comercianți să existe un mijloc de contestare în afara instanțelor judiciare simplu, necostisitor și eficace. Acțiunile la nivelul statelor membre nu vor duce la instituirea unui mecanism de soluționare online a litigiilor de amploare europeană, care este, potrivit agendei digitale, un instrument esențial în promovarea tranzacțiilor comerciale electronice.

Obiectivele urmărite pot fi atinse mai bine prin măsuri la nivelul UE, având în vedere efectele și amploarea acestora. Avantajul clar al definirii unor principii și criterii comune pentru procedurile SAL în toate statele membre va fi o gestionare eficace și adecvată a litigiilor consumatorilor legate atât de tranzacțiile naționale, cât și de cele transfrontaliere. Astfel se va asigura, de asemenea, dezvoltarea mai omogenă a SAL/SOL în UE.

Acțiunile unilaterale la nivelul statelor membre nu pot oferi într-o măsură satisfăcătoare consumatorilor și comercianților avantajele menționate mai sus. Eforturile lipsite de coordonare ale statelor membre vor avea drept rezultat probabil o fragmentare mai mare a SAL, contribuind astfel la tratamentul inegal al consumatorilor și comercianților pe piața internă și creând niveluri divergente de soluționare a contestațiilor consumatorilor în UE.

4. OBIECTIVE DE POLITICĂ

Obiectivele generale sunt următoarele: i) îmbunătățirea funcționării pieței interne de vânzare cu amănuntul, inclusiv a pieței digitale de vânzare cu amănuntul, ii) realizarea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor, iii) de a crea condiții consumatorilor și comercianților pentru a-și soluționa litigiile în mod eficace. Tabelul de mai jos descrie obiectivele specifice și operaționale:

⁵ Potrivit rapoartelor, 1 consumator din 20 s-a confruntat cu probleme la achiziția transfrontalieră de bunuri sau servicii, iar 59% dintre comercianți au afirmat că, pentru ei, un obstacol important în calea vânzării transfrontaliere este costul mai ridicat al soluționării plângerilor și conflictelor transfrontaliere în comparație cu soluționarea lor la nivel național.

⁶ Între 2004 și 2010, în UE-25, procentul persoanelor care au comandat bunuri sau servicii pe internet a crescut în mod semnificativ, de la 22% la 37%, în special în Regatul Unit, Luxemburg, Germania, Țările de Jos, Franța și țările nordice, unde 45-65% dintre utilizatorii de internet cumpără online.

Obiective specifice	Obiective operaționale
<i>Acoperirea SAL, informații și calitate</i>	
Să se asigure acces la procedurile SAL pentru facilitarea soluționării în afara instanțelor judecătorești a litigiilor consumatorilor cu comercianții în cadrul tranzacțiilor naționale și transfrontaliere.	<ul style="list-style-type: none"> • Să crească proporția de litigii naționale și transfrontaliere soluționate prin proceduri SAL. • Să se reducă numărul de probleme nesoluționate ale consumatorilor cu bunurile sau serviciile achiziționate la nivel național și transfrontalier.
Consumatorii și întreprinderile să aibă cunoștință de existența procedurilor SAL.	<ul style="list-style-type: none"> • Consumatorii să primească informații despre procedura SAL competentă pentru soluționarea litigiului lor, în special în cazul tranzacțiilor transfrontaliere. • Consumatorii și întreprinderile să aibă cunoștință de informațiile generale despre procedurile SAL și utilizarea acestora, în special în cazul tranzacțiilor transfrontaliere.
Procedurile SAL să ofere servicii de calitate consumatorilor și întreprinderilor.	<ul style="list-style-type: none"> • Procedurile SAL să ofere servicii nepărtinitoare întreprinderilor și consumatorilor. • Procedurile SAL să ofere servicii competente și transparente întreprinderilor și consumatorilor. • Procedurile SAL să ofere servicii eficiente. • Procedurile SAL să fie monitorizate periodic.
<i>Soluționarea online a litigiilor (SOL) în tranzacțiile comerciale electronice transfrontaliere</i>	
Consumatorii și întreprinderile să poată să se bazeze pe un mecanism care să le permită să-și soluționeze online litigiile transfrontaliere legate de comerțul electronic.	<ul style="list-style-type: none"> • Consumatorii și întreprinderile să aibă posibilitatea de a-și soluționa toate litigiile transfrontaliere legate de comerțul electronic online și în afara instanțelor judecătorești prin intermediul unui instrument online disponibil la nivelul UE. • Să se stabilească criterii comune pe care se va baza sistemul online pentru a-i crește eficacitatea.

5. OPȚIUNILE DE POLITICĂ ȘI ANALIZA LOR

Tabelul de mai jos prezintă pe scurt opțiunile de politică identificate pentru cele două domenii în care sunt necesare măsuri.

5.1. Acoperirea SAL, informații și calitate

Opțiunea 1	Nicio acțiune la nivelul UE (scenariul de bază)
Opțiunea 2	Un instrument juridic fără caracter obligatoriu care să încurajeze dezvoltarea unor proceduri SAL de calitate pentru toate litigiile naționale și transfrontaliere, să încurajeze întreprinderile să ofere consumatorilor informații despre procedurile SAL competente pentru a le soluționa litigiile și să încurajeze includerea procedurilor SAL în rețelele europene existente de proceduri SAL sectoriale.
Opțiunea 3	Un instrument juridic obligatoriu care să le permită consumatorilor să-și soluționeze toate litigiile naționale și transfrontaliere prin proceduri SAL de calitate, inclusiv servicii online, să primească informații despre procedura SAL competentă pentru soluționarea litigiului lor, iar procedurile SAL să fie incluse în rețelele europene existente de proceduri SAL sectoriale.
Opțiunea 4	Un instrument juridic obligatoriu care să instituie un model european pentru procedurile SAL de calitate pentru a soluționa toate litigiile naționale și transfrontaliere, inclusiv legate de achizițiile online. Acest instrument va permite, de asemenea, consumatorilor să primească informații despre procedura SAL competentă pentru soluționarea litigiului lor și crearea rețelelor europene de proceduri SAL sectoriale.

5.2. Soluționarea litigiilor online (SOL) în tranzacțiile comerciale electronice transfrontaliere

Opțiunea 1	Nicio acțiune la nivelul UE (scenariul de bază)
Opțiunea 2	Un instrument juridic fără caracter obligatoriu care să lege într-o rețea la nivelul UE procedurile naționale SAL care se ocupă online de litigiile transfrontaliere legate de comerțul electronic.
Opțiunea 3	Un instrument juridic obligatoriu care să permită crearea unui sistem al UE format din platformă online direct accesibilă pentru consumatori, care se va baza pe procedurile naționale SAL și va putea să se ocupe online de litigiile transfrontaliere legate de comerțul electronic (SOL), și definirea unor criterii comune pentru funcționarea platformei online.
Opțiunea 4	Un instrument juridic obligatoriu destinat să creeze un organism unic la nivelul UE care să se ocupe online de toate litigiile transfrontaliere legate de comerțul electronic.

6. ANALIZA COMPARATIVĂ A OPȚIUNILOR ȘI A EFECTELOR ACESTORA

A fost realizată o analiză a opțiunilor de politică pentru domeniile care necesită măsuri, pe o scară de la 0 la 5, în funcție de criteriile de eficacitate, eficiență și coerență. Scorurile înregistrate de fiecare opțiune combinată pentru fiecare criteriu (eficacitate, eficiență, coerență) sunt prezentate tabelul recapitulativ de mai jos. Rezultatele finale arată măsura în care fiecare opțiune combinată ar contribui la obiectivele de politică.

Impactul cumulat (eficacitate, eficiență și coerență)	Soluționarea litigiilor online în tranzacțiile comerciale electronice transfrontaliere			
	Opțiunea de politică 1	Opțiunea de politică 2	Opțiunea de politică 3	Opțiunea de politică 4
Acoperirea SAL, informații și calitate				
Opțiunea de politică 1	0	3	5	7
Opțiunea de politică 2	3	6	6	8
Opțiunea de politică 3	6	9	15	11
Opțiunea de politică 4	8	8	13	12

Din scorurile din tabelul de mai sus se poate deduce că acea combinație de opțiuni care presupune lipsa de acțiuni la nivelul UE va menține situația existentă și, prin urmare, problemele care au fost identificate nu vor fi abordate. Combinația de opțiuni care prevede adoptarea unor instrumente juridice neobligatorii pentru a soluționa problemele identificate nu este nici eficientă, nici eficace. În consecință, problemele consumatorilor vor rămâne nesoluționate, iar pierderile suferite pe piața internă nu vor fi recuperate. Nu este de așteptat ca o recomandare suplimentară să aducă un plus de valoare pentru a soluționa problemele existente.

Acoperirea totală a SAL va fi asigurată de combinația de opțiuni care prevede adoptarea de instrumente juridice obligatorii prin care să fie create proceduri SAL care să permită, de asemenea, soluționarea online a litigiilor și să fie disponibile în sectoare ale economiei în care nu există în prezent (opțiunea SAL 3). Drept urmare a acoperirii totale a SAL, va fi creat cadrul necesar, pe baza căruia va funcționa un sistem online la nivelul UE care se va ocupa efectiv de litigiile legate de tranzacțiile comerciale electronice transfrontaliere (opțiunea 3 SOL). Prin urmare, această combinație de opțiuni ar reprezenta mijlocul cel mai eficace și eficient de a îmbunătăți modul în care sunt soluționate litigiile naționale și transfrontaliere.

Combinația de opțiuni care presupune un nivel înalt de armonizare în domeniile SAL și SOL (opțiunea 4) ar asigura o acoperire totală, dar ar fi disproporționată față de obiectivele generale ale inițiativei. Acest lucru a fost confirmat, de asemenea, de răspunsurile date în cadrul consultației publice și al discuțiilor bilaterale organizate de serviciile Comisiei cu statele membre. În plus, crearea unui organism unic de SAL la nivelul UE ar face redundante procedurile SAL care există deja la nivel național și care se ocupă de soluționarea online a litigiilor. În sfârșit, această soluție nu ține seama de situația națională și este disproporționată pentru că implică o intervenție puternică de sus în jos la nivelul UE care creează, de asemenea, costuri inutile pentru UE.

În concluzie, obiectivele urmărite pot fi atinse cel mai bine prin instrumente separate, dar complementare. Opțiunea preferată este combinația următoarelor două opțiuni de politică:

- (1) o directivă-cadru care să le permită consumatorilor să-și soluționeze toate litigiile naționale și transfrontaliere prin proceduri SAL de calitate, inclusiv servicii online, să primească informații despre procedura SAL competentă pentru soluționarea litigiului lor și să includă procedurile SAL în rețelele europene existente de proceduri SAL sectoriale (opțiunea 3). Ea va fi obligatorie pentru statele membre, lăsându-le totodată libertatea de a alege forma și metodele (de „compensare a lacunelor”) și
- (2) un regulament care să permită crearea unui sistem al UE format dintr-o platformă online direct accesibilă pentru consumatori, care se va baza pe procedurile naționale SAL și va putea să se ocupe online de litigiile transfrontaliere legate de comerțul electronic (SOL), și definirea unor criterii comune pentru funcționarea platformei online (opțiunea 3).

6.1. Impactul opțiunii preferate

Opțiunea preferată va aduce schimbări importante pentru **consumatori**.

Consumatorii vor putea să-și soluționeze toate litigiile (indiferent de sectorul de activitate, mijlocul de achiziție sau țara din care a fost cumpărat produsul sau serviciul) printr-o procedură SAL. De asemenea, ei vor avea certitudinea că toate procedurile SAL vor fi transparente și se vor ocupa de litigiile lor în mod eficace și imparțial, simțindu-se mai protejați și mai îndreptățiți să utilizeze procedurile SAL. În consecință, vor fi ridicate și soluționate mai multe probleme ale consumatorilor. Pierderile recuperate pot fi reutilizate apoi pe piața internă pentru cumpărare de bunuri și servicii. În mod similar, economiile generate de introducerea unor SAL de calitate vor fi importante, reprezentând circa 0,17% din PIB-ul UE. Consumatorii vor primi informații despre procedura SAL la care să apeleze în cazul unui litigiu cu un comerciant în toate contractele și documentele comerciale (de exemplu, bonuri, facturi). Prin urmare, SAL va deveni o procedură comună pentru consumatori și nivelul de cunoaștere a acesteia va crește semnificativ.

Impactul general asupra **întreprinderilor** va fi rezonabil. Întreprinderile vor trebui să suporte anumite costuri, și anume: i) Întreprinderile ar putea fi obligate să creeze și să finanțeze parțial sau total proceduri SAL în sectoarele în care acestea nu există. Costurile aferente vor depinde de sector, de litigiile primite și de țară. Statele membre cele mai afectate vor fi cele care dispun de puține sau nu dispun deloc de proceduri SAL. Totuși, costurile suportate de întreprinderi în legătură cu obligația acoperirii totale nu sunt legate direct cu acoperirea existentă a SAL în statul membru în care sunt stabilite întreprinderile. Acoperirea totală a SAL nu va însemna neapărat că întreprinderile vor fi obligate să creeze o procedură specifică de SAL în fiecare sector al vânzărilor cu amănuntul. Statele membre, în colaborare cu întreprinderile sau de sine stătător, pot decide, în schimb, să creeze un organism intersectorial unic sau supletiv, menit să „compenseze lacunele” existente pe teritoriul lor. În plus, trebuie remarcat faptul că finanțarea procedurilor SAL de către întreprinderi este deja o practică comună în multe sectoare și state membre. ii) Întreprinderile vor trebui să-și modifice contractele și documentele comerciale pentru a include informații despre procedurile SAL aplicabile. Aceasta va genera anumite costuri pentru întreprinderi, costuri care vor trebui suportate o singură dată și se vor ridica la circa 771 milioane de euro în întreaga UE (254 de euro pe întreprindere).

Pe de altă parte, întreprinderile, inclusiv IMM-urile, vor economisi anual, dacă folosesc SAL în locul procedurilor judiciare, între 1,7 milioane și 3 miliarde de euro, făcând totodată o economie de 258 de zile. De asemenea, întreprinderile își vor îmbunătăți reputația în fața consumatorilor și vor rezolva în mare parte problemele legate de riscurile ce țin de reputație, arătându-și dorința de a soluționa litigiile într-un mod necostisitor și ușor accesibil. Acoperirea totală pentru toate tranzacțiile cu bunuri și servicii online, off-line, naționale și transfrontaliere va permite astfel întreprinderilor să utilizeze SAL. Acest lucru le va permite să evite procedurile judiciare îndelungate și costisitoare și să-și păstreze reputația în afaceri. Ca urmare, întreprinderile și în special IMM-urile vor fi stimulate să-și îmbunătățească, de asemenea, propriile sisteme interne de gestionare a reclamațiilor și se vor crea condiții mai bune de competiție. Astfel, întreprinderile vor fi mai dispuse să ofere produse și servicii prin internet.

De asemenea, impactul asupra **statelor membre** va fi rezonabil. Vor apărea costuri legate de crearea și gestionarea noilor SAL, pe care statele membre ar putea fi obligate să le suporte parțial sau în totalitate (în funcție de natura finanțării SAL, publică sau prin contribuția sectorului privat sau ambele). Costurile de punere în aplicare vor fi asemănătoare cu cele descrise mai sus pentru întreprinderi. Statele membre vor avea posibilitatea să-și îndeplinească obligația de acoperire totală prin intermediul mai multor opțiuni. Statele membre vor suporta, de asemenea, costurile de importanță redusă legate de publicarea de rapoarte periodice privind elaborarea procedurilor SAL.

Ar trebui examinat, de asemenea, impactul asupra **bugetului UE**. UE va suporta costurile de dezvoltare a unui sistem online de soluționare a litigiilor legate de tranzacțiile comerciale electronice transfrontaliere și va asigura competențele necesare pentru rețeaua centrelor europene ale consumatorilor. Având în vedere procedurile SAL existente care se ocupă de litigii online, precum și alte instrumente similare ale UE, bugetul necesar pentru crearea unui sistem online poate fi estimat la circa 2 milioane de euro, iar costurile anuale de mentenanță și funcționale vor ajunge la aproximativ 300 000 de euro.

În sfârșit, domeniul de intervenție al UE se limitează la acțiunile stricte necesare pentru atingerea obiectivelor propuse. O directivă-cadru privind elaborarea SAL și un regulament privind înființarea unui sistem de SOL la nivelul UE vor pune la dispoziție mijloacele cele mai eficiente pentru atingerea obiectivelor propuse la costul relativ cel mai mic. Acțiunea la nivelul UE ține seama de procedurile SAL existente la nivel național. Sarcina impusă asupra întreprinderilor și statelor membre, care rezultă din opțiunea preferată, este cea mai proporțională, deoarece obiectivele vor fi atinse la cel mai mic cost, evitându-se dublarea cheltuielilor sau sarcinile administrative inutile. În concluzie, opțiunea preferată respectă principiul proporționalității.

7. CONCLUZIE / MONITORIZARE ȘI EVALUARE

Inițiativele legislative propuse ar include o dispoziție conform căreia ar trebui elaborat un raport privind aplicarea inițiativei, oportunitatea și eficacitatea ei în îndeplinirea obiectivelor. De asemenea, vor fi utilizați indicatori de monitorizare pentru a măsura progresul în îndeplinirea obiectivelor urmărite de inițiative. Acești indicatori vor măsura creșterea numărului de cazuri de SAL și al numărului de consumatori și comercianți care cumpără și vând online transfrontalier, creșterea gradului de cunoaștere, creșterea numărului de întreprinderi care doresc să vândă online în alte state membre cu 20% până în 2020, iar creșterea numărului de consumatori care doresc să cumpere online dintr-un alt stat membru cu 10% până în 2020; va fi măsurat gradul de conformitate a procedurilor SAL cu principiile de calitate.