

II

(Acte fără caracter legislativ)

REGULAMENTE

REGULAMENTUL DE PUNERE ÎN APLICARE (UE) 2015/1051 AL COMISIEI

din 1 iulie 2015

privind modalitățile de exercitare a funcțiilor platformei de soluționare online a litigiilor, modalitățile formularului electronic de reclamație și modalitățile de cooperare între punctele de contact prevăzute în Regulamentul (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum

COMISIA EUROPEANĂ,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene,

având în vedere Regulamentul (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Regulamentul privind SOL în materie de consum) ⁽¹⁾, în special articolul 5 alineatul (7), articolul 7 alineatul (7) și articolul 8 alineatul (4),

după consultarea Autorității Europene pentru Protecția Datelor,

întrucât:

- (1) Regulamentul (UE) nr. 524/2013 prevede instituirea unei platforme de soluționare online a litigiilor la nivelul Uniunii (platforma SOL). Această platformă ar trebui să ia forma unui site interactiv și multilingv care să ofere un punct de intrare unic pentru consumatorii și comercianții care doresc o soluționare pe cale extrajudiciară a litigiilor referitoare la obligații contractuale ce decurg din contractele de vânzare sau de prestare de servicii online.
- (2) Articolul 8 alineatul (1) din Regulamentul (UE) nr. 524/2013 prevede că formularul electronic de reclamație trebuie să fie ușor de utilizat. Prin urmare, reclamanții ar trebui să aibă posibilitatea ca, înainte de a depune o reclamație, să completeze formularul electronic de reclamație ca proiect. Ar trebui să se asigure ștergerea automată de pe platforma SOL, după o perioadă de timp corespunzătoare, a proiectelor care nu sunt depuse de către reclamanți.
- (3) Pentru a asigura buna funcționare a platformei SOL, este necesar să se stabilească modul în care partea pârâtă ar trebui să fie informată cu privire la faptul că a fost depusă o reclamație prin intermediul platformei, precum și cu privire la informațiile din formularul electronic de reclamație care ar trebui să fie utilizate pentru a facilita identificarea entităților competente de soluționare alternativă a litigiilor (entitățile SAL).
- (4) Din același motiv și pentru a asigura aplicarea consecventă a Regulamentului (UE) nr. 524/2013, este necesar să se clarifice momentul în care entitățile SAL ar trebui să furnizeze platformei SOL informații privind instrumentarea unui litigiu.
- (5) Este necesar să se stabilească data încheierii anumitor litigii în cazul cărora o reclamație nu mai poate fi instrumentată, astfel încât să se asigure că datele cu caracter personal referitoare la litigiile respective pot fi șterse în maximum șase luni după data de încheiere respectivă. Aici intră litigiile în care părțile nu reușesc să cadă de acord asupra unei entități SAL din cauza lipsei de reacție a părții pârâte sau situațiile în care o entitate SAL refuză să instrumenteze un litigiu.
- (6) Autoritățile naționale competente ar trebui să notifice Comisiei și să actualizeze lista entităților SAL naționale în mod uniform, pentru a simplifica înregistrarea acestor entități în cadrul platformei SOL, în conformitate cu Regulamentul (UE) nr. 524/2013.

⁽¹⁾ JO L 165, 18.6.2013, p. 1.

- (7) Este oportun să se stabilească situațiile în care părțile la un litigiu instrumentat prin platforma SOL ar trebui să aibă posibilitatea de a oferi feedback cu privire la funcționarea platformei SOL și la entitatea SAL care a instrumentat litigiul lor.
- (8) Regulamentul (UE) nr. 524/2013 prevede desemnarea, în fiecare stat membru, a unui punct de contact SOL care să ofere sprijin părților implicate într-un litigiu și entităților SAL care instrumentează un litigiu prin intermediul platformei SOL. În scopul de a facilita cooperarea între punctele de contact SOL, este oportun să se definească un set comun de principii care să stea la baza acestei cooperări.
- (9) Măsurile prevăzute în prezentul regulament sunt conforme cu avizul Comitetului privind soluționarea online a litigiilor, instituit în temeiul articolului 16 alineatul (1) din Regulamentul (UE) nr. 524/2013,

ADOPTĂ PREZENTUL REGULAMENT:

Articolul 1

Obiect

Prezentul regulament stabilește:

- (a) modalitățile formularului electronic de reclamație;
- (b) modalitățile de exercitare a funcțiilor platformei SOL;
- (c) modalitățile de cooperare între punctele de contact SOL.

Articolul 2

Formularul electronic de reclamație

Formularul electronic de reclamație care urmează să fie depus prin intermediul platformei SOL trebuie să fie accesibil consumatorilor și comercianților în toate limbile oficiale ale instituțiilor Uniunii. Partea reclamantă trebuie să aibă posibilitatea de a salva un proiect al formularului electronic de reclamație pe platforma SOL. Partea reclamantă trebuie să aibă acces la proiect și să îl poată modifica înainte de a depune versiunea definitivă a formularului electronic de reclamație completat integral. Proiectul de formular electronic de reclamație care nu este completat integral și depus este șters automat de pe platforma SOL după șase luni de la crearea sa.

Articolul 3

Informarea părții pârâte

La primirea formularului electronic de reclamație completat integral, platforma SOL transmite părții pârâte un mesaj electronic standard la adresa electronică indicată de partea reclamantă în formularul electronic de reclamație, prin care o informează că a fost depusă o reclamație împotriva sa și pune la dispoziție informațiile prevăzute la articolul 9 alineatul (3) din Regulamentul (UE) nr. 524/2013.

Articolul 4

Identificarea entității de soluționare alternativă a litigiilor (SAL)

- (1) În cazul în care în formularul electronic de reclamație nu este indicată nicio entitate SAL competentă, platforma SOL trebuie să ofere părții pârâte o listă orientativă a entităților SAL, pentru a facilita identificarea entității SAL competente. Această listă se bazează pe următoarele criterii:
 - (a) adresa geografică a părților la litigiu, astfel cum se prevede în formularul electronic de reclamație în conformitate cu anexa la Regulamentul (UE) nr. 524/2013; și
 - (b) sectorul la care se referă litigiul.
- (2) Părțile trebuie să aibă acces în orice moment la lista tuturor entităților SAL înregistrate în cadrul platformei SOL în conformitate cu articolul 5 alineatul (6) din Regulamentul (UE) nr. 524/2013. Un instrument de căutare, oferit de platforma SOL, trebuie să ajute părțile să identifice, printre entitățile SAL înregistrate în cadrul platformei SOL, entitatea SAL competentă să le instrumenteze litigiul.

*Articolul 5***Informații care trebuie furnizate de către entitățile SAL**

- (1) Entitățile SAL care au primit o reclamație prin intermediul platformei SOL și care au acceptat să instrumenteze un litigiu transmit fără întârziere platformei SOL, după ce au primit dosarul complet al reclamației aferent litigiului respectiv, data primirii dosarului complet al reclamației și obiectul litigiului.
- (2) Data primirii dosarului complet al reclamației marchează începutul perioadei de 90 de zile calendaristice menționate la articolul 8 litera (e) din Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului ⁽¹⁾.
- (3) Entitățile SAL care au primit o reclamație prin intermediul platformei SOL și care refuză să instrumenteze un litigiu trebuie să transmită neîntârziat refuzul platformei SOL în momentul în care iau această decizie în conformitate cu articolul 5 alineatul (4) din Directiva 2013/11/UE.
- (4) Entitățile SAL care au primit o reclamație prin intermediul platformei SOL transmit fără întârziere platformei SOL, în momentul încheierii litigiului, data încheierii procedurii SAL, precum și rezultatul acesteia. Aici intră situațiile în care ambele părți sau una dintre acestea se retrage din procedură în conformitate cu articolul 9 alineatul (2) litera (a) din Directiva 2013/11/UE.

*Articolul 6***Încheierea anumitor litigii și ștergerea datelor cu caracter personal**

- (1) Un litigiu prezentat prin intermediul platformei SOL nu va mai fi instrumentat, în special în cazul în care:
- (a) partea pârâtă afirmă că nu este dispusă să recurgă la o entitate SAL;
 - (b) părțile nu reușesc să cadă de acord asupra unei entități SAL care să instrumenteze litigiul lor în termen de 30 de zile calendaristice de la data depunerii formularului electronic de reclamație;
 - (c) entitatea SAL convenită de părți refuză să instrumenteze litigiul
- și se consideră a fi încheiat. Data producerii oricăruia dintre evenimentele menționate la literele (a)-(c) este data încheierii litigiului respectiv.
- (2) Datele cu caracter personal referitoare la litigiile menționate la literele (a)-(c) de la primul alineat se șterg de pe platformă în termen de cel mult șase luni de la încheierea acestora.

*Articolul 7***Notificarea electronică a listei entităților SAL**

- (1) Autoritățile competente, astfel cum sunt definite la articolul 4 alineatul (1) litera (i) din Directiva 2013/11/UE, notifică lista entităților SAL menționată la articolul 20 alineatul (2) din Directiva 2013/11/UE prin intermediul unui formular electronic standardizat pus la dispoziție de Comisie.
- (2) Formularul electronic standardizat completat va include informațiile menționate la articolul 20 alineatul (2) din Directiva 2013/11/UE și informațiile privind durata medie a procedurii SAL, astfel cum se menționează la articolul 9 alineatul (5) litera (d) din Regulamentul (UE) nr. 524/2013 și la articolul 19 alineatul (1) litera (e) din Directiva 2013/11/UE.

*Articolul 8***Sistemul de feedback**

Platforma SAL permite părților implicate într-un litigiu să ofere feedback în conformitate cu dispozițiile de la articolul 5 alineatul (4) litera (g) din Regulamentul (UE) nr. 524/2013 în momentul încheierii procedurii SAL și timp de șase luni de la această dată.

⁽¹⁾ Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum) (JO L 165, 18.6.2013, p. 63).

*Articolul 9***Cooperarea între punctele de contact SOL**

(1) Punctele de contact SOL trebuie să facă tot posibilul pentru a oferi sprijin în vederea soluționării litigiilor referitoare la reclamațiile depuse prin intermediul platformei SOL, astfel cum se prevede la articolul 7 alineatul (2) din Regulamentul (UE) nr. 524/2013.

(2) Consilierii SOL trebuie să ofere asistență și să facă schimb de informații cu consilierii din alte puncte de contact SOL, fără întârziere, pentru a facilita îndeplinirea funcțiilor lor enumerate la articolul 7 alineatul (2) din Regulamentul (UE) nr. 524/2013.

(3) Consilierii SOL care au acces la informații referitoare la un litigiu care cuprind și date cu caracter personal acordă acces la respectivele informații consilierilor din alte puncte de contact SOL, în măsura în care acest lucru este necesar în scopul îndeplinirii funcțiilor menționate la articolul 7 alineatul (2) din Regulamentul (UE) nr. 524/2013.

*Articolul 10***Intrarea în vigoare**

Prezentul regulament intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.

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

Adoptat la Bruxelles, 1 iulie 2015.

Pentru Comisie
Președintele
Jean-Claude JUNCKER