Publicat în Jurnalul Oficial L nr. 165 din 18-06-2013

Abrogat(ă) de Regulamentul (UE) 2024/3228 al Parlamentului European și al Consiliului din 19 decembrie 2024

REGULAMENTUL (UE) NR. 524/2013 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN I AL CONSILIULUI

din 21 mai 2013

privind soluionarea online a litigiilor în materie de consum i de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 i a Directivei 2009/22/CE (Regulamentul privind SOL în materie de consum)

PARLAMENTUL EUROPEAN I CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

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

având în vedere propunerea Comisiei Europene,

dup transmiterea proiectului de act legislativ ctre parlamentele naionale,

având în vedere avizul Comitetului Economic i Social European ([1]),

hotrând în conformitate cu procedura legislativ ordinar ([2]),

întrucât:

(1) În conformitate cu articolul 169 alineatul (1) i cu articolul 169 alineatul (2) litera (a) din Tratatul privind funcionarea Uniunii Europene (TFUE), Uniunea trebuie s contribuie la atingerea unui nivel înalt de protecie a consumatorilor prin msurile pe care le adopt în temeiul articolului 114 din TFUE. Articolul 38 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene prevede c politicile Uniunii trebuie s asigure un nivel ridicat de protecie a consumatorilor.

(2) În conformitate cu articolul 26 alineatul (2) din TFUE, piaa intern cuprinde un spaiu fr frontiere interne, în cadrul cruia este asigurat libera circulaie a bunurilor i a serviciilor. Pentru a fi în msur s beneficieze de dimensiunea digital a pieei interne i pentru a avea încredere în aceasta, consumatorii trebuie s aib acces la modaliti simple, eficiente, rapide i necostisitoare de soluionare 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 fac cumprturi peste grani.

(3) În Comunicarea sa din 13 aprilie 2011 intitulat „Actul privind piaa unic — Dousprezece pârghii pentru stimularea creterii i întrirea încrederii — «Împreun pentru o nou cretere» ”, Comisia a identificat legislaia privind soluionarea alternativ a litigiilor (SAL), care include dimensiunea comerului electronic, drept una dintre cele dousprezece pârghii pentru stimularea creterii i consolidarea încrederii în piaa unic.

(4) Fragmentarea pieei interne împiedic eforturile în direcia stimulrii competitivitii i creterii. De asemenea, disponibilitatea, calitatea i informarea neuniforme în ceea ce privete metodele simple, eficiente, rapide i cu un cost redus de soluionare a litigiilor care apar în vânzarea de bunuri sau prestarea de servicii în Uniune constituie o barier în cadrul pieei interne care submineaz încrederea consumatorilor i a comercianilor în procesele de cumprare i vânzare transfrontaliere.

(5) În concluziile sale din 24-25 martie i, respectiv, 23 octombrie 2011, Consiliul European a invitat Parlamentul European i Consiliul s adopte, pân la sfâritul anului 2012, un prim set de msuri prioritare pentru a da un nou impuls pieei unice.

(6) Piaa intern este o realitate pentru consumatori în viaa lor de zi cu zi, atunci când acetia cltoresc, fac cumprturi i efectueaz pli. Consumatorii sunt actorii-cheie ai pieei interne i, prin urmare, ar trebui s constituie centrul tuturor preocuprilor în acest domeniu. Dimensiunea digital a pieei interne devine vital atât pentru consumatori, cât i pentru comerciani. Consumatorii fac tot mai mult cumprturi online, iar comercianii care vând online sunt din ce în ce mai numeroi. Consumatorii i comercianii ar trebui s poat efectua cu toat încrederea tranzacii online, aadar este esenial s se elimine barierele existente i s se

sporeasc încrederea consumatorilor. Disponibilitatea soluionrii online a litigiilor (SOL), în mod fiabil i eficient, poate contribui într-o mare msur la realizarea acestui obiectiv.

(1) JO C 181, 21.6.2012, p. 99.

(2) Poziia Parlamentului European din 12 martie 2013 (nepublicat înc în Jurnalul Oficial) i Decizia Consiliului din 22 aprilie 2013.

(7) Posibilitatea de a recurge la proceduri simple i necostisitoare de soluionare a litigiilor poate stimula încrederea consumatorilor i a comercianilor în piaa unic digital. Cu toate acestea, consumatorii i comercianii se confrunt, în continuare, cu dificulti în a gsi soluii extrajudiciare, în special în ceea ce privete litigiile lor rezultate în urma tranzaciilor transfrontaliere online. Prin urmare, astfel de litigii rmân adesea nesoluionate.

(8) SOL ofer o soluie extrajudiciar simpl, eficient, rapid i necostisitoare în cazul litigiilor care decurg din tranzaciile online. Cu toate acestea, în prezent nu exist mecanisme care s le permit consumatorilor i comercianilor s soluioneze astfel de litigii pe cale electronic; aceast situaie este în detrimentul consumatorilor, constituie o barier mai ales în calea tranzaciilor transfrontaliere online, creeaz condiii inechitabile pentru comerciani i împiedic astfel dezvoltarea comerului online.

(9) Prezentul regulament ar trebui s se aplice în cazul soluionrii pe cale extrajudiciar a litigiilor iniiate de consumatori care îi au reedina în Uniune împotriva unor comerciani stabilii în Uniune care fac obiectul Directivei 2013/11/UE a Parlamentului European i a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluionarea alternativ a litigiilor în materie de consum (Directiva privind SAL în materie de consum) (1).

(10) În vederea asigurrii faptului c platforma SOL poate fi utilizat i în cazul procedurilor SAL care permit comercianilor s prezinte reclamaii împotriva consumatorilor, prezentul regulament ar trebui s se aplice, de asemenea, în cazul soluionrii pe cale extrajudiciar a litigiilor iniiate de comerciani împotriva consumatorilor, atunci când procedurile SAL relevante sunt oferite de entitile SAL care figureaz pe lista stabilit în conformitate cu articolul 20 alineatul (2) din Directiva 2013/11/UE. Aplicarea prezentului regulament în cazul unor astfel de dispute nu ar trebui s creeze nicio obligaie pentru statele membre de a asigura faptul c entitile SAL ofer asemenea proceduri.

(11) Dei în special consumatorii i comercianii care efectueaz tranzacii transfrontaliere online vor beneficia de pe urma platformei SOL, prezentul regulament ar trebui s se aplice i tranzaciilor interne online pentru a permite veritabile condiii echitabile de concuren în domeniul comerului electronic.

(12) Prezentul regulament nu ar trebui s aduc atingere Directivei 2008/52/CE a Parlamentului European i a Consiliului din 21 mai 2008 privind anumite aspecte ale medierii în materie civil i comercial (2).

(13) Definiia „consumatorului” ar trebui s includ persoanele fizice care acioneaz în afara activitii lor comerciale, de afaceri, meteugreti sau profesionale. Dac âns contractul este încheiat în scopuri parial circumscrise activitii comerciale i parial aflate în afara acesteia (contracte cu dublu scop) i dac scopul comercial este într-atât de limitat, încât nu are o pondere predominant în contextul general al livrrii, respectiva persoan ar trebui s fie, i ea, considerat drept un consumator.

(14) Definiia „contractului de vânzare sau de prestare de servicii online” ar trebui s includ un contract de vânzare sau de prestare de servicii în cazul în care comerciantul sau intermediarul su propune, prin intermediul unui site internet ori prin alte mijloace electronice, bunuri sau servicii pe care consumatorul le comand pe respectivul site internet sau prin alte mijloace electronice. De asemenea, aceast definiie ar trebui s includ cazurile în care consumatorul a accesat site-ul internet sau alte servicii ale societii informaionale prin intermediul unui dispozitiv electronic mobil, precum telefonul mobil.

(15) Prezentul regulament nu ar trebui s se aplice litigiilor dintre consumatori i comerciani care rezult din contractele de vânzare sau de prestare de servicii offline i litigiilor dintre comerciani.

(16) Prezentul regulament ar trebui s fie luat în considerare în coroborare cu Directiva 2013/11/UE, care solicit statelor membre s se asigure c toate litigiile dintre consumatorii rezideni i comercianii stabilii în Uniune care rezult din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii pot fi transmise unei entiti SAL.

(17) Înainte de a-i transmite reclamaia ctre o entitate SAL prin intermediul platformei SOL, consumatorii ar trebui încurajai de ctre statele membre s contacteze comerciantul prin orice modaliti adecvate, în scopul soluionrii pe cale amiabil a litigiului.

(18) Prezentul regulament vizeaz crearea unei platforme SOL la nivelul Uniunii. Platforma SOL ar trebui s ia forma unui site internet interactiv, care s ofere un punct de intrare unic pentru consumatorii i comercianii care doresc o soluionare pe cale extrajudiciar a litigiilor rezultate din tranzacii online. Platforma SOL ar trebui s furnizeze informaii generale privind soluionarea extrajudiciar a litigiilor contractuale care apar între consumatori i comerciani în urma contractelor de vânzri sau de prestare de servicii online. Platforma SOL ar trebui s le permit consumatorilor i comercianilor s depun reclamaii prin completarea unui formular electronic de reclamaie disponibil în toate limbile oficiale ale instituiilor Uniunii i s anexeze documente relevante. Platforma ar trebui s transmit reclamaiile unei entiti SAL competente pentru instrumentarea litigiului în cauz. Platforma SOL ar trebui s ofere, în mod gratuit, un instrument electronic de gestionare a cazului care s le permit entitilor SAL s desfoare, prin intermediul platformei SOL, procedura de soluionare a litigiului cu prile implicate. Entitile SAL nu ar trebui s fie obligate s utilizeze instrumentul de gestionare a cazului.

_____

([1]) A se vedea pagina 63 din prezentul Jurnal Oficial.

([2]) JO L 136, 24.5.2008, p. 3.

_____

(19) Comisia ar trebui s fie responsabil de dezvoltarea, funcionarea i întreinerea platformei SOL i de asigurarea tuturor dotrile tehnice pentru funcionarea platformei. Platforma SOL ar trebui s ofere o funcie de traducere electronic care s permit prilor i entitii SAL s traduc, dup caz, informaiile transmise prin platforma SOL i necesare pentru soluionarea litigiului. Aceast funcie ar trebui s poat asigura toate traducerile necesare i ar trebui sprijinit, dac este necesar, de traductori. De asemenea, Comisia ar trebui s ofere, pe platforma SOL, informaii adresate reclamanilor privind posibilitatea de a solicita asisten din partea punctelor de contact SOL.

(20) Platforma SOL ar trebui s permit schimbul sigur de date cu entitile SAL i s respecte principiile care stau la baza cadrului de interoperabilitate european adoptat în temeiul Deciziei 2004/387/CE a Parlamentului European i a Consiliului din 21 aprilie 2004 privind furnizarea interoperabil de servicii de guvernare electronic paneuropene ctre administraiile publice, întreprinderi i ceteni (IDABC) ([1]).

(21) Accesul la platforma SOL ar trebui asigurat mai ales prin portalul „Europa ta” creat în conformitate cu anexa II la Decizia 2004/387/CE, care ofer acces la informaii paneuropene, multilingve online i la servicii interactive destinate întreprinderilor i cetenilor din Uniune. Platforma SOL ar trebui pus în eviden pe portalul „Europa ta”.

(22) O platform SOL la nivelul Uniunii ar trebui s se bazeze pe entitile SAL existente în statele membre i s respecte tradiiile juridice ale statelor membre. Prin urmare, entitile SAL care au primit o reclamaie prin intermediul platformei ar trebui s aplice propriile norme de procedur, inclusiv propriile norme în materie de costuri. Cu toate acestea, prezentul regulament vizeaz stabilirea unor norme comune aplicabile acestor proceduri, care s le garanteze eficacitatea. Acestea ar trebui s includ norme care s prevad c o astfel de soluionare a litigiilor nu necesit prezena fizic a prilor sau a reprezentanilor acestora în faa entitii SAL, cu excepia cazului în care normele sale de procedur prevd aceast posibilitate i prile sunt de acord.

(23) Asigurarea înregistrrii pe platforma SOL a tuturor entitilor SAL înscrise pe lista stabilit în conformitate cu articolul 20 alineatul (2) din Directiva 2013/11/UE ar trebui s permit o acoperire complet în ceea ce privete soluionarea online pe cale extrajudiciar pentru litigiile care rezult din contractele de vânzare sau de prestare de servicii online.

(24) Prezentul regulament nu ar trebui s împiedice funcionarea niciunei entiti de soluionare a litigiilor care îi desfoar activitatea online sau a oricrui mecanism SOL din cadrul Uniunii. Acesta nu ar trebui s

împiedice entitile sau mecanismele de soluionare a litigiilor s instrumenteze litigiile online care le-au fost transmise în mod direct.

(25) În fiecare stat membru ar trebui desemnate puncte de contact SOL care gzduiesc cel puin doi consilieri SOL. Punctele de contact SOL ar trebui s sprijine prile implicate într-un litigiu prezentat prin intermediul platformei SOL, fr a avea obligaia de a traduce documentele aferente litigiului respectiv. Statele membre ar trebui s aib posibilitatea de a conferi responsabilitatea privind punctele de contact SOL centrelor lor sau reelei centrelor europene pentru consumatori. Statele membre ar trebui s utilizeze aceast posibilitate pentru a permite punctelor de contact SOL s beneficieze pe deplin de experiena centrelor sau a reelei centrelor europene pentru consumatori în ceea ce privete facilitarea soluionrii litigiilor între consumatori i comerciani. Comisia ar trebui s instituie o reea a punctelor de contact SOL pentru a facilita cooperarea acestora i pentru a lucra i a oferi, în cooperare cu statele membre, formarea adecvat destinat punctelor de contact SOL.

(26) Dreptul la o cale de atac eficient i la un proces echitabil sunt drepturi fundamentale prevzute de articolul 47 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene. SOL nu urmrete i nu poate fi conceput pentru a înlocui procedurile judiciare i nici nu ar trebui s-i priveze pe consumatori sau pe comerciani de dreptul lor de a solicita despgubiri în faa instanelor judectoreti. Prin urmare, prezentul regulament nu ar trebui s împiedice prile s îi exercite dreptul de acces la sistemul judiciar.

(27) Prelucrarea informaiilor în temeiul prezentului regulament ar trebui s fie supus unor garanii stricte de confidenialitate i s fie conform cu normele privind protecia datelor cu caracter personal prevzute în Directiva 95/46/CE a Parlamentului European i a Consiliului din 24 octombrie 1995 privind protecia persoanelor fizice în ceea ce privete prelucrarea datelor cu caracter personal i libera circulaie a acestor date ([2]) i în Regulamentul (CE) nr. 45/2001 al Parlamentului European i al Consiliului din 18 decembrie 2000 privind protecia persoanelor fizice cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal de ctre instituiile i organele comunitare i privind libera circulaie a acestor date ([3]). Aceste norme ar trebui s se aplice în cazul prelucrrii datelor cu caracter personal efectuate în temeiul prezentului regulament de ctre diferiii actori care utilizeaz platforma SOL, indiferent dac acetia acioneaz în mod individual sau împreun cu ali astfel de actori.

(28) Persoanele vizate ar trebui s fie informate i s îi dea acordul cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal în cadrul platformei SOL, precum i s fie informate cu privire la drepturile lor în ceea ce privete prelucrarea respectiv, printr-o declaraie de confidenialitate complet, care va fi pus la dispoziia publicului de ctre Comisie i care va explica, într-un limbaj simplu i clar, operaiunile de prelucrare efectuate sub responsabilitatea diferiilor actori din cadrul platformei, în conformitate cu articolele 11 i 12 din Regulamentul (CE) nr. 45/2001 i cu legislaia naional adoptat în temeiul articolelor 10 i 11 din Directiva 95/46/CE.

([1]) JO L 144, 30.4.2004, p. 62.

([2]) JO L 281, 23.11.1995, p. 31

([3]) JO L 8, 12.1.2001, p. 1.

---

(29) Prezentul regulament nu ar trebui s aduc atingere dispoziiilor privind confidenialitatea din legislaia naional referitoare la SAL.

(30) Pentru a asigura contientizarea la scar larg a consumatorilor cu privire la existena platformei SOL, comercianii stabilii în Uniune care încheie contracte de vânzare sau de prestare de servicii online ar trebui s ofere, pe site-urile lor internet, un link ctre platforma SOL. De asemenea, comercianii ar trebui s dea informaii privind adresa lor electronic, astfel încât consumatorul s aib un prim punct de contact. O parte semnificativ dintre contractele de vânzare i de prestare de servicii online sunt încheiate utilizând piee online, care aduc la un loc sau faciliteaz tranzaciile online dintre consumatori i comerciani. Pieele online reprezint platforme online care permit comercianilor s îi pun produsele i serviciile la dispoziia consumatorilor. Prin urmare, aceste piee online ar trebui s aib aceeai obligaie de a furniza un link ctre pagina platformei SOL. Respectiva obligaie nu ar trebui s aduc atingere dispoziiilor articolului 13 din Directiva 2013/11/UE privind informarea consumatorilor de ctre comerciani cu privire la procedurile SAL la care respectivii comerciani sunt supui i la angajamentul pe care acetia din urm i-l iau sau nu de a utiliza

proceduri SAL pe care le au cu consumatorii. De asemenea, respectiva obligaie nu ar trebui s aduc atingere articolului 6 alineatul (1) litera (t) i articolului 8 din Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European i a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor ([1]). Articolul 6 alineatul (1) litera (t) din Directiva 2011/83/UE prevede c, în cazul contractelor încheiate cu consumatorii la distan sau în afara spaiilor comerciale, comerciantul trebuie s-l informeze pe consumator cu privire la posibilitatea de a recurge la un mecanism extrajudiciar de reclamaie i de despgubire la care este supus comerciantul, precum i cu privire la condiiile de acces la acesta, înainte ca respectivul consumator s aib obligaii în temeiul contractului. Din aceleai motive, i anume contientizarea în rândul consumatorilor, statele membre ar trebui s încurajeze asociaiile de consumatori i asociaiile profesionale s furnizeze un link ctre pagina web a platformei SOL.

(31) Pentru a lua în considerare criteriile pe baza crora entitile SAL îi definesc propriile domenii de aplicare, competena de a adopta acte legislative în conformitate cu articolul 290 din TFUE ar trebui s fie delegat Comisiei în vederea adaptrii informaiilor pe care un reclamant trebuie s le ofere în formularul electronic de reclamaie disponibil pe platforma SOL. Este deosebit de important realizarea de ctre Comisie a unor consultri adecvate în timpul lucrrilor sale pregtitoare, inclusiv la nivel de experi. Atunci când pregtete i elaboreaz acte delegate, Comisia ar trebui s asigure transmiterea simultan, la timp i adecvat a documentelor relevante ctre Parlamentul European i Consiliu.

(32) Pentru a se asigura condiii uniforme pentru punerea în aplicare a prezentului regulament, Comisiei ar trebui s i se confere competene de executare în ceea ce privete funcionarea platformei SOL, modalitile de transmitere a reclamaiilor i cooperarea în cadrul reelei de puncte de contact SOL. Aceste competene ar trebui s fie exercitate în conformitate cu Regulamentul (UE) nr. 182/2011 al Parlamentului European i al Consiliului din 16 februarie 2011 de stabilire a normelor i principiilor generale privind mecanismele de control de ctre statele membre al exercitrii competenelor de executare de ctre Comisie ([2]). Procedura de consultare ar trebui utilizat pentru adoptarea actelor de punere în aplicare referitoare la formularul electronic de reclamaie, având în vedere caracterul su pur tehnic. Procedura de examinare ar trebui utilizat pentru adoptarea normelor referitoare la modalitile de cooperare între consilierii SOL care sunt membri ai reelei de puncte de contact SOL.

(33) În aplicarea prezentului regulament, Comisia ar trebui s consulte, dup caz, Autoritatea European pentru Protecia Datelor.

(34) Întrucât obiectivul prezentului regulament, i anume înfiinarea unei platforme europene SOL pentru litigii online reglementat de norme comune, nu poate fi realizat în mod satisfctor de ctre statele membre, având în vedere amploarea i efectele aciunii i, în consecin, poate fi realizat mai bine la nivelul Uniunii, Uniunea poate adopta msuri în conformitate cu principiul subsidiaritii, astfel cum este prevzut la articolul 5 din Tratatul privind Uniunea European. În conformitate cu principiul proporionalitii, astfel cum este enunat la respectivul articol, prezentul regulament nu depete ceea ce este necesar pentru atingerea acestui obiectiv.

(35) Prezentul regulament respect drepturile fundamentale i principiile consacrate în Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene, în special la articolele 7, 8, 38 i 47.

(36) Autoritatea European pentru Protecia Datelor a fost consultat în conformitate cu articolul 28 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 45/2001 i a emis un aviz la 12 ianuarie 2012 ([3]),

ADOPT PREZENTUL REGULAMENT:

CAPITOLUL I

DISPOZIII GENERALE

Articolul 1

Obiectul

Prezentul regulament urmrete, prin atingerea unui nivel ridicat de protecie a consumatorului, s contribuie la buna funcionare a pieei interne, în special la dimensiunea sa digital, prin crearea unei platforme europene SOL (denumit în continuare „platforma SOL”) care s faciliteze soluionarea independent, imparial, transparent, eficace, rapid i echitabil, pe cale extrajudiciar, a litigiilor dintre consumatori i comerciani online.

_____

([1]) JO L 304, 22.11.2011, p. 64.

([2]) JO L 55, 28.2.2011, p. 13.

([3]) JO C 136, 11.5.2012, p. 1.

_____

Articolul 2

Domeniul de aplicare

(1) Prezentul regulament se aplic soluionrii pe cale extrajudiciar a litigiilor care privesc obligaiile contractuale rezultate din contractele de vânzare sau de prestare de servicii online dintre un consumator care îi are reedina în Uniune i un comerciant stabilit în Uniune, prin intervenia unei entiti SAL care a fost inclus pe lista stabilit în conformitate cu articolul 20 alineatul (2) din Directiva 2013/11/UE i care presupune utilizarea platformei SOL.

(2) Prezentul regulament se aplic soluionrii extrajudiciare a litigiilor prevzute la alineatul (1), care sunt iniiate de un comerciant împotriva unui consumator, în msura în care legislaia statului membru în care consumatorul îi are reedina obinuit permite soluionarea unor astfel de litigii prin intervenia unei entiti SAL.

(3) Statele membre informeaz Comisia precizând dac legislaia lor permite sau nu ca litigiile menionate la alineatul (1), care sunt iniiate de un comerciant împotriva unui consumator, s fie soluionate prin intervenia unei entiti SAL. Autoritile competente, în momentul în care notific lista menionat la articolul 20 alineatul (2) din Directiva 2013/11/UE, informeaz Comisia precizând ce entiti SAL instrumenteaz astfel de litigii.

(4) Aplicarea prezentului regulament în cazul litigiilor prevzute la alineatul (1), care sunt iniiate de un comerciant împotriva unui consumator, nu impune nicio obligaie statelor membre de a asigura c entitile SAL ofer proceduri pentru soluionarea extrajudiciar a unor astfel de litigii.

Articolul 3

Legtura cu alte acte juridice ale Uniunii

Prezentul regulament nu aduce atingere prevederilor Directivei 2008/52/CE.

Articolul 4

Definiii

(1) În sensul prezentului regulament:

(a) „consumator” înseamn un consumator astfel cum este definit la articolul 4 alineatul (1) litera (a) din Directiva 2013/11/UE;

(b) „comerciant” înseamn un comerciant astfel cum este definit la articolul 4 alineatul (1) litera (b) din Directiva 2013/11/UE;

(c) „contract de vânzare” înseamn un contract de vânzare astfel cum este definit la articolul 4 alineatul (1) litera (c) din Directiva 2013/11/UE;

(d) „contract de prestare de servicii” înseamn un contract de prestare de servicii astfel cum este definit la articolul 4 alineatul (1) litera (d) din Directiva 2013/11/UE;

(e) „contract de vânzare sau de prestare de servicii online” înseamn un contract de vânzare sau de prestare de servicii în cazul în care comerciantul sau intermediarul su propune, prin intermediul unui site internet ori

prin alte mijloace electronice, bunuri sau servicii pe care consumatorul le comand pe respectivul site internet sau prin alte mijloace electronice;

(f) „pia online” înseamn un furnizor de servicii astfel cum este definit la articolul 2 litera (b) din Directiva 2000/31/CE a Parlamentului European i a Consiliului din 8 iunie 2000 privind anumite aspecte juridice ale serviciilor societii informaionale, în special ale comerului electronic, pe piaa intern (directiva privind comerul electronic) ([1]), care permite consumatorilor i comercianilor s încheie contracte de vânzare i de prestare de servicii online pe site-ul internet al pieei online;

(g) „mijloace electronice” înseamn un echipament electronic de prelucrare (inclusiv compresia digital) i de stocare a datelor, care este difuzat, transmis i recepionat în întregime prin cablu, prin radio, prin mijloace optice sau prin alte mijloace electromagnetice;

(h) „procedur de soluionare alternativ a litigiilor” („procedur SAL”) înseamn o procedur de soluionare a litigiilor astfel cum se menioneaz la articolul 2 din prezentul regulament;

(i) „entitate de soluionare alternativ a litigiilor” („entitate SAL”) înseamn o entitate SAL astfel cum este definit la articolul 4 alineatul (1) litera (h) din Directiva 2013/11/UE;

(j) „parte reclamant” înseamn consumatorul sau comerciantul care a prezentat o reclamaie prin intermediul platformei SOL;

(k) „parte pârât” înseamn consumatorul împotriva cruia sau comerciantul împotriva cruia a fost prezentat o reclamaie prin intermediul platformei SOL;

(l) „autoritate competent” înseamn o autoritate public astfel cum este definit la articolul 4 alineatul (1) litera (i) din Directiva 2013/11/UE;

(m) „date cu caracter personal” înseamn orice informaii privind o persoan fizic identificat sau identificabil („persoana vizat”); o persoan identificabil este o persoan care poate fi identificat, direct sau indirect, în special prin referire la un numr de identificare sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identitii fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale a persoanei respective.

(2) Locul de stabilire al comerciantului i al entitii SAL se decide în conformitate cu articolul 4 alineatele (2) i respectiv (3) din Directiva 2013/11/UE.

_____

([1]) JO L 178, 17.7.2000, p. 1

_____

CAPITOLUL II

PLATFORMA SOL

Articolul 5

Instituirea platformei SOL

(1) Comisia dezvolt platforma SOL i rspunde de funcionarea acesteia, incluzând toate funciile de traducere necesare în sensul prezentului regulament, de întreinerea, de finanarea i de securitatea datelor acesteia. Platforma SOL este uor de utilizat. Dezvoltarea, funcionarea i întreinerea platformei SOL asigur respectarea vieii private a utilizatorilor si începând cu etapa de concepere („privacy by design” – „caracterul privat prin concepere”), precum i faptul c platforma SOL este accesibil i poate fi utilizat de ctre oricine, inclusiv de utilizatorii vulnerabili („design for all” – „conceperea pentru toi”), în limitele posibilitilor.

(2) Platforma SOL este un punct de intrare unic pentru consumatorii i comercianii care doresc o soluionare pe cale extrajudiciar a litigiilor incluse în domeniul de aplicare al prezentului regulament. Aceasta este un site internet interactiv, gratuit i disponibil online în toate limbile oficiale ale instituiilor Uniunii.

(3) Comisia acord acces la platforma SOL, dup caz, prin intermediul site-urilor sale internet care furnizeaz informaii cetenilor i întreprinderilor din Uniune i, în special, prin intermediul portalului „Europa ta”, înfiinat în conformitate cu Decizia 2004/387/CE.

(4) Platforma SOL are urmtoarele funcii:

(a) de a furniza un formular electronic de reclamaie care s poat fi completat de partea reclamant în conformitate cu articolul 8;

(b) de a informa partea pârât în legtur cu reclamaia;

(c) de a identifica entitatea SAL competent sau entitile SAL competente i de a transmite reclamaia entitii SAL la care prile au convenit s recurg, în conformitate cu articolul 9;

(d) de a oferi un instrument electronic gratuit de gestionare a cazului care s le permit prilor i entitii SAL s efectueze online, prin intermediul platformei SOL, procedura de soluionare a litigiilor;

(e) de a pune la dispoziia prilor i a entitii SAL traducerea informaiilor care sunt necesare pentru soluionarea litigiului i care sunt schimbate prin intermediul platformei SOL;

(f) de a furniza un formular electronic cu ajutorul cruia entitile SAL transmit informaiile menionate la articolul 10 litera (c);

(g) de a furniza un sistem de feedback care s le permit prilor s îi exprime punctele de vedere cu privire la funcionarea platformei SOL i la entitatea SAL care a instrumentat litigiul lor;

(h) de a face publice urmtoarele:

(i) informaii generale privind SAL ca mijloc de soluionare a litigiilor pe cale extrajudiciar;

(ii) informaii cu privire la entitile SAL incluse pe lista stabilit în conformitate cu articolul 20 alineatul (2) din Directiva 2013/11/UE care au competena de a instrumenta litigiile incluse în domeniul de aplicare al prezentului regulament;

(iii) un ghid online privind modalitatea de depunere a reclamaiilor prin intermediul platformei SOL;

(iv) informaii, inclusiv coordonate, privind punctele de contact SOL desemnate de statele membre în conformitate cu articolul 7 alineatul (1) din prezentul regulament;

(v) date statistice privind rezultatele litigiilor care au fost transmise entitilor SAL prin intermediul platformei SOL.

(5) Comisia se asigur c informaiile menionate la alineatul (4) litera (h) sunt corecte, actuale i furnizate în mod clar, uor de îneles i uor accesibile.

(6) Entitile SAL incluse pe lista stabilit în conformitate cu articolul 20 alineatul (2) din Directiva 2013/11/UE care au competena de a instrumenta litigiile incluse în domeniul de aplicare al prezentului regulament se înregistreaz electronic pe platforma SOL.

(7) Comisia adopt, prin intermediul actelor de punere în aplicare, msuri privind modalitile de exercitare a funciilor prevzute la alineatul (4) din prezentul articol. Actele respective de punere în aplicare se adopt în conformitate cu procedura de examinare menionat la articolul 16 alineatul (3) din prezentul regulament.

Articolul 6

Testarea platformei SOL

(1) Pân la 9 ianuarie 2015, Comisia testeaz funcionalitatea tehnic i uurina utilizrii platformei SOL i a formularului de reclamaie, inclusiv în ceea ce privete traducerea. Testarea se desfoar i este evaluat în cooperare cu experi în SOL, din statele membre, precum i cu reprezentani ai consumatorilor i ai comercianilor. Comisia prezint Parlamentului European i Consiliului un raport privind rezultatul testrii i adopt msurile necesare pentru a soluiona eventualele probleme, astfel încât s asigure funcionarea efectiv a platformei SOL.

(2) În raportul menionat la alineatul (1) din prezentul articol, Comisia descrie de asemenea msurile de natur tehnic i organizaional pe care intenioneaz s le adopte pentru a asigura c platforma SOL îndeplinete cerinele privind protecia vieii private prevzute în Regulamentul (CE) nr. 45/2001.

Articolul 7

Reeaua de puncte de contact SOL

(1) Fiecare stat membru desemneaz un punct de contact SOL i comunic numele i coordonatele acestuia Comisiei. Statele membre pot s încredineze responsabilitatea pentru punctele de contact SOL centrelor lor din cadrul reelei centrelor europene pentru consumatori, asociaiilor de consumatori sau oricrui alt organism. Fiecare punct de contact SOL gzduiete cel puin doi consilieri SOL.

(2) Punctele de contact SOL ofer sprijin pentru soluionarea litigiilor referitoare la reclamaiile prezentate prin intermediul platformei SOL prin îndeplinirea urmtoarelor funcii:

(a) facilitarea comunicrii între pri i entitatea SAL competent, dac se solicit acest lucru, aceasta putând include, în special:

(i) acordarea de asisten la prezentarea reclamaiei i, dup caz, a documentaiei relevante;

(ii) punerea la dispoziia prilor i a entitilor SAL a unor informaii generale privind drepturile consumatorilor în ceea ce privete vânzarea sau prestarea de servicii care se aplic în statul membru al punctului de contact SOL care gzduiete consilierul SOL respectiv;

(iii) oferirea de informaii cu privire la funcionarea platformei SOL;

(iv) oferirea de explicaii prilor cu privire la normele de procedur aplicate de ctre entitile SAL identificate;

(v) informarea prii reclamante cu privire la alte ci de atac în cazul în care un litigiu nu poate fi soluionat prin intermediul platformei SOL;

(b) transmiterea la fiecare doi ani, ctre Comisie i statele membre, a unui raport de activitate, pe baza experienei practice dobândite în urma exercitrii funciilor lor.

(3) Punctul de contact SOL nu este obligat s îndeplineasc funciile enumerate la alineatul (2) atunci când prile implicate în litigiu au reedina obinuit în acelai stat membru.

(4) În pofida alineatului (3), statele membre pot decide, inând seama de circumstanele naionale, ca punctul de contact SOL s îndeplineasc una sau mai multe dintre funciile enumerate la alineatul (2) atunci când prile implicate în litigiu au reedina obinuit în acelai stat membru.

(5) Comisia stabilete o reea de puncte de contact („reeaua punctelor de contact SOL”) care permite cooperarea între punctele de contact i contribuie la îndeplinirea funciilor enumerate la alineatul (2).

(6) Cel puin de dou ori pe an, Comisia convoac o reuniune a membrilor reelei de puncte de contact SOL, pentru a permite schimbul de bune practici i examinarea oricrei probleme recurente survenite în ceea ce privete funcionarea platformei SOL.

(7) Comisia adopt, prin intermediul actelor de punere în aplicare, normele referitoare la modalitile de cooperare între punctele de contact SOL. Actele respective de punere în aplicare se adopt în conformitate cu procedura de examinare menionat la articolul 16 alineatul (3).

Articolul 8

Depunerea unei reclamaii

(1) Pentru a depune o reclamaie pe platforma SOL, partea reclamant completeaz formularul electronic de reclamaie. Formularul de reclamaie este uor de utilizat i uor accesibil pe platforma SOL.

(2) Informaiile transmise de partea reclamant sunt suficiente pentru a determina entitatea SAL competent. Aceste informaii sunt descrise în anexa la prezentul regulament. Partea reclamant poate anexa documente în sprijinul reclamaiei.

(3) Pentru a lua în considerare criteriile pe baza crora entitile SAL, care sunt înscrise pe lista stabilit în conformitate cu articolul 20 alineatul (2) din Directiva 2013/11/UE i care instrumenteaz litigiile reglementate de prezentul regulament, îi definesc propriile domenii de aplicare, Comisia este împuternicit s adopte acte delegate în conformitate cu articolul 17 din prezentul regulament în vederea adaptrii informaiilor enumerate în anexa la prezentul regulament.

(4) Comisia stabilete normele privind caracteristicile formularului electronic de reclamaie prin intermediul actelor de punere în aplicare. Respectivele acte de punere în aplicare se adopt în conformitate cu procedura de consultare menionat la articolul 16 alineatul (2).

(5) Prin intermediul formularului electronic de reclamaie i al documentelor ataate la acesta sunt prelucrate doar datele precise, pertinente i neexcesive în ceea ce privete scopurile pentru care sunt colectate.

Articolul 9

Instrumentarea i transmiterea unei reclamaii

(1) O reclamaie prezentat în cadrul platformei SOL este instrumentat numai dac toate rubricile necesare ale formularului electronic de reclamaie au fost completate.

(2) În cazul în care formularul de reclamaie nu a fost completat integral, partea reclamant este informat c reclamaia nu mai poate fi instrumentat decât dac sunt furnizate informaiile lips.

(3) La primirea unui formular de reclamaie completat integral, platforma SOL îi transmite prii pârâte, într-un mod uor de îneles i fr întârziere, în una dintre limbile oficiale ale instituiilor Uniunii aleas de partea respectiv, reclamaia împreun cu urmtoarele informaii:

(a) informaii privind necesitatea ca prile s convin asupra unei entiti SAL creia s îi fie transmis reclamaia i privind faptul c, în lipsa unui acord între pri sau dac nu este identificat nicio entitate SAL competent, reclamaia nu mai este instrumentat;

(b) informaii privind entitatea sau entitile SAL care are (au) competena de a instrumenta reclamaia, dac acestea sunt menionate în formularul electronic de reclamaie sau sunt identificate de platforma SOL pe baza informaiilor furnizate în formularul respectiv;

(c) în cazul în care partea pârât este un comerciant, o invitaie pentru a specifica, în termen de 10 zile calendaristice:

— dac comerciantul se angajeaz sau este obligat s recurg la o anumit entitate SAL pentru a soluiona litigiile cu consumatorii; i

— cu excepia cazului în care comerciantul este obligat s recurg la o anumit entitate SAL, dac comerciantul dorete s recurg la oricare entitate sau entiti SAL dintre cele menionate la litera (b);

(d) în cazul în care partea pârât este un consumator, iar comerciantul este obligat s recurg la o anumit entitate SAL, o invitaie pentru a conveni în termen de 10 zile calendaristice asupra entitii SAL respective sau, în cazul în care comerciantul nu este obligat s recurg la o anumit entitate SAL, o invitaie pentru a seleciona una sau mai multe entiti SAL dintre cele menionate la litera (b);

(e) numele i coordonatele punctului de contact SOL din statul membru în care partea pârât este stabilit sau îi are reedina, precum i o scurt descriere a funciilor menionate la articolul 7 alineatul (2) litera (a);

(4) În momentul primirii de la partea pârât a informaiilor menionate la alineatul (3) litera (c) sau (d), platforma SOL îi transmite prii reclamante, fr întârziere i într-un mod uor de îneles, în una dintre limbile oficiale ale instituiilor Uniunii aleas de partea respectiv, urmtoarele informaii:

(a) informaiile menionate la alineatul (3) litera (a);

(b) în cazul în care partea reclamant este un consumator, informaii despre entitatea sau entitile SAL menionate de comerciant în conformitate cu alineatul (3) litera (c) i o invitaie pentru a conveni în termen de 10 zile calendaristice asupra unei entiti SAL;

(c) în cazul în care partea reclamant este un comerciant, iar comerciantul nu este obligat s recurg la o anumit entitate SAL, informaii despre entitatea sau entitile SAL menionate de consumator în conformitate cu alineatul (3) litera (d) i o invitaie pentru a conveni în termen de 10 zile calendaristice asupra unei entiti SAL;

(d) numele i coordonatele punctului de contact SOL din statul membru în care partea reclamant este stabilit sau îi are reedina, precum i o scurt descriere a funciilor menionate la articolul 7 alineatul (2) litera (a);

(5) Informaiile menionate la alineatul (3) litera (b) i la alineatul (4) literele (b) i (c) includ o descriere a urmtoarelor caracteristici ale fiecrei entiti SAL:

(a) numele, coordonatele i adresa site-ului internet a entitii SAL;

(b) costurile procedurii SAL, dac este cazul;

(c) limba sau limbile în care se poate desfura procedura SAL;

(d) durata medie a procedurii SAL;

(e) caracterul obligatoriu sau neobligatoriu al rezultatului procedurii SAL;

(f) motivele pentru care entitatea SAL poate refuza s instrumenteze un anumit litigiu în conformitate cu articolul 5 alineatul (4) din Directiva 2013/11/UE.

(6) Platforma SAL transmite în mod automat i fr întârziere reclamaia ctre entitatea SAL la care prile au fost de acord s recurg în conformitate cu alineatele (3) i (4).

(7) Entitatea SAL creia i-a fost transmis reclamaia informeaz fr întârziere prile dac este de acord sau dac refuz s instrumenteze litigiul în conformitate cu articolul 5 alineatul (4) din Directiva 2013/11/UE. Entitatea SAL care a acceptat s instrumenteze litigiul informeaz de asemenea prile în legtur cu normele sale de procedur i, dac este cazul, în legtur cu costurile procedurii respective de soluionare a litigiilor.

(8) Atunci când, în termen de 30 de zile calendaristice de la data depunerii formularului de reclamaie, prile nu reuesc s convin asupra unei entiti SAL sau entitatea SAL refuz s instrumenteze litigiul, reclamaia nu mai este instrumentat. Partea reclamant este informat cu privire la posibilitatea de a contacta un consilier SOL pentru a primi informaii generale referitoare la alte ci de atac.

Articolul 10

Soluionarea litigiului

Entitatea SAL care a acceptat s instrumenteze un litigiu în conformitate cu articolul 9 din prezentul regulament:

(a) încheie procedura SAL în termenul menionat la articolul 8 litera (e) din Directiva 2013/11/UE;

(b) solicit prezena fizic a prilor sau a reprezentanilor acestora, cu excepia cazului în care normele sale de procedur prevd aceast posibilitate i prile sunt de acord;

(c) transmite fr întârziere urmtoarele informaii platformei SOL:

(i) data primirii dosarului reclamaiei;

(ii) obiectul litigiului;

(iii) data încheierii procedurii SAL;

(iv) rezultatul procedurii SAL.

(d) nu are obligaia de a desfura procedura SAL prin intermediul platformei SOL.

Articolul 11

Baza de date

Comisia ia msurile necesare pentru a crea i a întreine o baz de date electronic, în care va stoca informaiile prelucrate în conformitate cu articolul 5 alineatul (4) i cu articolul 10 litera (c), având în vedere articolul 13 alineatul (2).

Articolul 12

Prelucrarea datelor cu caracter personal

(1) Accesul la informaii, inclusiv la date cu caracter personal, referitoare la un litigiu i stocate în baza de date menionat la articolul 11 este acordat, în scopurile menionate la articolul 10, doar entitii SAL creia i-a fost transmis litigiul în conformitate cu articolul 9 Accesul la aceleai informaii este acordat de asemenea punctelor de contact SOL, în msura în care acest lucru este necesar, în scopurile menionate la articolul 7 alineatele (2) i (4).

(2) Comisia are acces la informaiile prelucrate în conformitate cu articolul 10 pentru a asigura monitorizarea utilizrii i a funcionrii platformei SOL i pentru a redacta rapoartele menionate la articolul 21. Aceasta prelucreaz datele cu caracter personal ale utilizatorilor platformei SOL doar în msura în care acest lucru este necesar pentru funcionarea i întreinerea platformei SOL, inclusiv pentru a asigura monitorizarea utilizrii platformei SOL de entitile SAL i de punctele de contact SOL.

(3) Datele cu caracter personal referitoare la un litigiu sunt pstrate în baza de date menionat la alineatul (1) din prezentul articol doar pe perioada necesar pentru îndeplinirea obiectivelor pentru care au fost colectate i pentru a le permite persoanelor vizate s aib acces la datele lor personale în vederea exercitrii drepturilor lor. Acestea sunt terse în mod automat, în maxim ase luni de la data încheierii litigiului transmis platformei SOL în conformitate cu articolul 10 litera (c) punctul (iii). Perioada de pstrare respectiv se aplic, de asemenea, datelor cu caracter personal pstrate în dosarele naionale de entitatea SAL sau de punctul de contact SOL care a instrumentat litigiul în cauz, cu excepia cazului în care normele de procedur aplicate de entitatea SAL sau orice dispoziii specifice din legislaia naional prevd o perioad de pstrare mai îndelungat.

(4) Fiecare consilier SOL este considerat responsabil de prelucrarea datelor în ceea ce privete propriile activiti de prelucrare a datelor realizate în temeiul prezentului regulament, în conformitate cu articolul 2 litera (d) din Directiva 95/46/CE, i se asigur c aceste activiti sunt conforme cu legislaia naional adoptat în statul membru al punctului de contact SOL care gzduiete consilierul SOL, în conformitate cu directiva menionat.

(5) Fiecare entitate SAL este considerat responsabil de prelucrarea datelor în ceea ce privete propriile activiti de prelucrare a datelor realizate în temeiul prezentului regulament, în conformitate cu articolul 2 litera (d) din Directiva 95/46/CE, i se asigur c aceste activiti sunt conforme cu legislaia naional adoptat în statul membru în care este stabilit entitatea SAL în conformitate cu directiva menionat.

(6) În ceea ce privete obligaiile care îi revin în conformitate cu prezentul regulament i prelucrarea datelor cu caracter personal pe care acesta le implic, Comisia este considerat responsabil de prelucrarea datelor în conformitate cu articolul 2 litera (d) din Regulamentul (CE) nr. 45/2001.

Articolul 13

Confidenialitatea i securitatea datelor

(1) Punctele de contact SOL sunt supuse unor norme privind secretul profesional sau altor obligaii echivalente de confidenialitate prevzute în legislaia statului membru în cauz.

(2) Comisia ia msurile tehnice i organizaionale adecvate pentru a asigura securitatea informaiilor prelucrate în temeiul prezentului regulament, inclusiv un control adecvat al accesului la date, un plan de securitate i o gestionare a incidentelor de securitate, în conformitate cu articolul 22 din Regulamentul (CE) nr. 45/2001.

Articolul 14

Informaiile pentru consumatori

(1) Comercianii stabilii în Uniune care încheie contracte de vânzri sau de prestare de servicii online i pieele online stabilite în Uniune furnizeaz pe paginile lor web un link electronic ctre platforma SOL. Linkul respectiv trebuie s fie uor accesibil pentru consumatori. Comercianii stabilii în Uniune care încheie contracte de vânzri sau de prestare de servicii online precizeaz de asemenea adresele lor de e-mail.

(2) Comercianii stabilii în Uniune care încheie contracte de vânzri sau de prestare de servicii online i care s-au angajat sau care sunt obligai s recurg la una sau mai multe entiti SAL pentru a soluiona litigiile cu consumatorii informeaz consumatorii despre existena platformei SOL i despre posibilitatea de a recurge la platforma SOL pentru a-i soluiona litigiile. Comercianii respectivi furnizeaz un link electronic ctre platforma SOL pe site-ul lor internet i, dac oferta este prezentat prin e-mail, în e-mailul respectiv. Se furnizeaz de asemenea informaii, unde este cazul, în termenii i în condiiile generale care se aplic contractelor de vânzare sau de prestare de servicii online.

(3) Alineatele (1) i (2) din prezentul articol nu aduc atingere articolului 13 din Directiva 2013/11/UE i nici dispoziiilor privind informarea consumatorilor cu privire la procedurile de atac extrajudiciare cuprinse în alte acte juridice ale Uniunii, care se aplic în plus fa de prezentul articol.

(4) Lista entitilor SAL menionate la articolul 20 alineatul (4) din Directiva 2013/11/UE i actualizrile acesteia se public pe platforma SOL.

(5) Statele membre se asigur c entitile SAL, centrele afiliate reelei centrelor europene pentru consumatori, autoritile competente definite la articolul 18 alineatul (1) din Directiva 2013/11/UE i, dup caz, organismele desemnate în conformitate cu articolul 14 alineatul (2) din Directiva 2013/11/UE furnizeaz un link electronic ctre platforma SOL.

(6) Statele membre încurajeaz asociaiile de consumatori i asociaiile profesionale s furnizeze un link electronic ctre platforma SOL.

(7) Atunci când comercianii sunt obligai s furnizeze informaii în conformitate cu alineatele (1) i (2), precum i cu dispoziiile menionate la alineatul (3), acetia furnizeaz informaiile respective împreun, atunci când este posibil.

Articolul 15

Rolul autoritilor competente

Autoritatea competent din fiecare stat membru evalueaz dac entitile SAL stabilite în statul membru respectiv respect obligaiile stabilite în prezentul regulament.

CAPITOLUL III

DISPOZIII FINALE

Articolul 16

Procedura comitetului

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

(2) Atunci când se face trimitere la prezentul alineat, se aplic articolul 4 din Regulamentul (UE) nr. 182/2011.

(3) Atunci când se face trimitere la prezentul alineat, se aplic articolul 5 din Regulamentul (UE) nr. 182/2011.

(4) În cazul în care avizul comitetului în sensul alineatelor (2) i (3) trebuie obinut prin procedur scris, aceast procedur se încheie fr rezultat dac, înainte de expirarea termenului de formulare a avizului, acest lucru este hotrât de preedintele comitetului sau solicitat de o majoritate simpl a membrilor comitetului.

Articolul 17

Exercitarea delegrii de competene

(1) Competena de a adopta acte delegate este conferit Comisiei, în condiiile prevzute în prezentul articol.

(2) Competena de a adopta acte delegate menionat la articolul 8 alineatul (3) din prezentul regulament se confer Comisiei pe o perioad nedeterminat de la 8 iulie 2013.

(3) Delegarea de competene menionat la articolul 8 alineatul (3) poate fi revocat oricând de Parlamentul European sau de Consiliu. O decizie de revocare pune capt delegrii de competene specificat în decizia respectiv. Decizia produce efecte din ziua urmtoare datei publicrii acesteia în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene sau de la o dat ulterioar menionat în decizie. Decizia nu aduce atingere actelor delegate care sunt deja în vigoare.

(4) De îndat ce adopt un act delegat, Comisia îl notific simultan Parlamentului European i Consiliului.

(5) Un act delegat adoptat în temeiul articolului 8 alineatul (3) intr în vigoare numai în cazul în care nici Parlamentul European i nici Consiliul nu au formulat obiecii în termen de dou luni de la notificarea acestuia ctre Parlamentul European i Consiliu, sau în cazul în care, înaintea expirrii termenului respectiv, Parlamentul European i Consiliul au informat Comisia c nu vor formula obiecii. Respectivul termen se prelungete cu dou luni la iniiativa Parlamentului European sau a Consiliului.

Articolul 18

Sanciuni

Statele membre stabilesc regimul sanciunilor aplicabile în cazul înclcrii prezentului regulament i adopt toate msurile necesare pentru a asigura punerea acestora în aplicare. Sanciunile prevzute trebuie s fie eficiente, proporionale i cu efect de descurajare.

Articolul 19

Modificarea Regulamentului (CE) nr. 2006/2004

În anexa la Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European i al Consiliului ([1]) se adaug urmtorul punct:

„21. Regulamentul (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European i al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluionarea online a litigiilor în materie de consum (JO L 165, 18.6.2013, p. 1): articolul 14.”

Articolul 20

Modificarea Directivei 2009/22/CE

Directiva 2009/22/CE a Parlamentului European i a Consiliului ([2]) se modific dup cum urmeaz:

1. La articolul 1 alineatele (1) i (2) i la articolul 6 alineatul (2) litera (b), cuvintele „directivele enumerate în anexa I” se înlocuiesc cu cuvintele „actele Uniunii enumerate în anexa I”.

2. În titlul anexei I, cuvintele „LISTA DIRECTIVELOR” se înlocuiesc cu cuvintele „LISTA ACTELOR UNIUNII”.

3. La anexa I, se adaug urmtorul punct:

„15. Regulamentul (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European i al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluionarea online a litigiilor în materie de consum (JO L 165, 18.6.2013, p. 1): articolul 14.”

Articolul 21

Raportare

(1) Comisia prezint Parlamentului European i Consiliului rapoarte anuale privind funcionarea platformei SOL, primul dintre acestea fiind prezentat la un an de la data la care platforma SOL devine funcional.

(2) Pân la 9 iulie 2018 i, ulterior, la fiecare trei ani, Comisia prezint Parlamentului European i Consiliului un raport privind aplicarea prezentului regulament, inclusiv, în special, privind uurina utilizrii formularului de reclamaie i eventuala necesitate de adaptare a informaiilor enumerate în anexa la prezentul regulament. Raportul respectiv este însoit, dup caz, de propuneri de modificare a prezentului regulament.

(3) În cazul în care rapoartele menionate la alineatele (1) i (2) trebuie prezentate în acelai an, se prezint numai un singur raport comun.

Articolul 22

Intrarea în vigoare

(1) Prezentul regulament intr în vigoare în a douzecea zi de la data publicrii în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene .

(2) Prezentul regulament se aplic de la 9 ianuarie 2016, cu excepia urmtoarelor dispoziii:

— articolul 2 alineatul (3) i articolul 7 alineatele (1) i (5), care se aplic de la.9 iulie 2015;

— articolul 5 alineatele (1) i (7), articolul 6, articolul 7 alineatul (7), articolul 8 alineatele (3) i (4) i articolele 11, 16 i 17, care se aplic de la 8 iulie 2013.

Prezentul regulament este obligatoriu în toate elementele sale i se aplic direct în toate statele membre.

Adoptat la Strasbourg, 21 mai 2013.

Pentru Parlamentul European	Pentru Consiliu
Preedintele	Preedintele
M. SCHULZ	L. CREIGHTON

([1]) JO L 364, 9.12.2004, p. 1.

([2]) JO L 110, 1.5.2009, p. 30.

ANEX

Informaii care trebuie completate atunci când se depune o reclamaie

1. Calitatea de consumator sau de comerciant a prii reclamante.

2. Numele, adresa de e-mail i adresa geografic a consumatorului.

3. Numele, adresa de e-mail i adresa geografic a comerciantului.

4. Numele, adresa de e-mail i adresa geografic a reprezentantului prii reclamante, dac se aplic.

5. Limba (limbile) prii reclamante sau reprezentantului prii reclamante, dac se aplic.

6. Limba prii pârâte, dac este cunoscut.

7. Tipul de bunuri sau de servicii la care se refer reclamaia.

8. Dac bunul sau serviciul a fost oferit de comerciant i comandat de consumator pe un site internet sau printr-un alt mijloc electronic.

9. Preul bunului sau al serviciului achiziionat.

10. Data la care consumatorul a achiziionat bunul sau serviciul.

11. Dac consumatorul a luat contact direct cu comerciantul.

12. Dac litigiul este în prezent sau a fost anterior analizat de ctre o entitate SAL sau de ctre o instan.

13. Tipul reclamaiei.

14. Descrierea reclamaiei.

15. Dac partea reclamant este un consumator, entitile SAL la care comerciantul este obligat s recurg sau s-a angajat s recurg în conformitate cu articolul 13 alineatul (1) din Directiva 2013/11/UE, dac sunt cunoscute.

16. Dac partea pârât este un comerciant, entitatea sau entitile SAL la care comerciantul se angajeaz s recurg sau este obligat s recurg.

_____

C.J.C.E. Piatra Neamț