

# ORDONANȚĂ nr. 38 din 26 august 2015

privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți

EMITENT

• **GUVERNUL**

Publicat în **MONITORUL OFICIAL nr. 654 din 28 august 2015**

**Data intrării în vigoare 07-09-2015**

Formă consolidată valabilă la data 29-12-2020

Prezenta formă consolidată este valabilă începând cu data de 29-12-2020 până la data de 24-09-2026

Notă CTCE

Forma consolidată a [ORDONANȚEI nr. 38 din 26 august 2015](#), publicate în Monitorul Oficial nr. 654 din 28 august 2015, la data de 29 Decembrie 2020 este realizată prin includerea modificărilor și completărilor aduse de: [ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 75 din 11 octombrie 2017](#); [ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 212 din 28 decembrie 2020](#).

Conținutul acestui act aparține exclusiv S.C. Centrul Teritorial de Calcul Electronic S.A. Piatra-Neamț și nu este un document cu caracter oficial, fiind destinat informării utilizatorilor.

În temeiul [art. 108 din Constituția României](#), republicată, și al [art. 1 pct. I.9 din Legea nr. 182/2015](#) privind abilitarea Guvernului de a emite ordonanțe,

având în vedere prevederile [Regulamentului \(UE\) 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. 2.006 /2004](#) și a [Directivei 2009/22/CE](#) (Regulamentul privind SOL în materie de consum),  
Guvernul României adoptă prezenta ordonanță.

## Capitolul I Dispoziții generale

### Articolul 1

Obiect

Prezenta ordonanță creează cadrul legal, astfel încât reclamațiile împotriva comercianților să poată fi prezentate voluntar de către consumatori entităților care aplică proceduri de soluționare alternativă a litigiilor într-un mod independent, imparțial, transparent, eficace, rapid și echitabil, în scopul asigurării unui nivel înalt de protecție a consumatorilor și a bunei funcționări a pieței.

### Articolul 2

Domeniul de aplicare

(1) Prezenta ordonanță se aplică procedurilor de soluționare extrajudiciară a litigiilor naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări de servicii încheiate între un comerciant care desfășoară activități în România și un consumator rezident în Uniunea Europeană prin intervenția unei entități de soluționare alternativă a litigiilor, care propune sau impune o soluție și care acționează în România.

(2) Prezenta ordonanță nu se aplică:

- a) procedurilor de soluționare a reclamațiilor consumatorilor derulate de comercianți prin proceduri proprii;
- b) serviciilor neeconomice de interes general;
- c) litigiilor între comercianți;
- d) negocierilor directe între consumator și comerciant;
- e) încercărilor efectuate de un judecător de a soluționa un litigiu pe parcursul procedurii judiciare referitoare la respectivul litigiu;
- f) procedurilor inițiate de un comerciant împotriva unui consumator;
- g) serviciilor de sănătate prestate pacienților de către cadre medicale pentru evaluarea, menținerea sau refacerea stării lor de sănătate, inclusiv prescrierea, eliberarea și furnizarea de medicamente și dispozitive medicale;
- h) unităților și instituțiilor publice de învățământ postliceal sau superior.

(3) Prezenta ordonanță instituie cerințe armonizate de calitate pentru entitățile de soluționare alternativă a litigiilor și pentru procedurile de soluționare alternativă a litigiilor pentru a asigura că, după punerea sa în aplicare, consumatorii au acces la mecanisme de soluționare extrajudiciară a litigiilor de înaltă calitate, transparente, eficace și echitabile.

### Articolul 3

Definiții

(1) În sensul prezentei ordonanțe, termenii și expresiile de mai jos semnifică după cum urmează:

**a)** consumator - orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, așa cum sunt definite la [art. 2 pct. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992](#) privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

**b)** comerciant - orice persoană fizică sau juridică, publică ori privată, care acționează în cadrul activității sale comerciale, industriale sau de producție, artisanale ori liberale, precum și orice persoană care acționează în același scop, în numele sau pe seama acesteia;

**c)** contract de vânzare - orice contract în temeiul căruia comerciantul transferă sau se angajează să transfere proprietatea asupra unor produse către consumator, iar consumatorul plătește ori se angajează să plătească prețul acestora, inclusiv orice contract care are drept obiect atât produse, cât și servicii conexe acestora;

**d)** contract de prestări de servicii - orice contract, altul decât un contract de vânzare, în temeiul căruia comerciantul furnizează sau se angajează să furnizeze un serviciu consumatorului, iar acesta plătește ori se angajează să plătească prețul acestuia;

**e)** litigiu național - un litigiu care rezultă dintr-un contract de vânzare sau de prestare de servicii, în cazul în care consumatorul, în momentul în care comandă astfel de produse sau servicii, își are reședința în același stat membru în care este stabilit comerciantul;

**f)** litigiu transfrontalier - un litigiu care rezultă dintr-un contract de vânzare sau de prestare de servicii, în care consumatorul, în momentul în care comandă astfel de produse sau servicii, își are reședința într-un alt stat membru al Uniunii Europene decât cel în care este stabilit comerciantul;

**g)** procedura de soluționare alternativă a litigiilor, denumită în continuare procedura SAL - o procedură, astfel cum este menționată la [art. 2](#), care îndeplinește cerințele prezentei ordonanțe și este aplicată de o entitate de soluționare alternativă a litigiilor;

**h)** entitate de soluționare alternativă a litigiilor, denumită în continuare entitate SAL - structură care oferă soluționarea unui litigiu printr-o procedură SAL și care poate funcționa exclusiv în cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, în cadrul unei autorități publice centrale sau a unei autorități administrative autonome cu responsabilități în domeniul protecției consumatorilor. În domeniul bancar, entitate SAL este Centrul de soluționare alternativă a litigiilor înființat conform [art. 21](#). Entitățile SAL sunt înscrise pe listă în conformitate cu [art. 31 alin. \(2\)](#);

**i)** autoritate competentă - Ministerul Energiei;

La data de 29-12-2020 sintagma: Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri a fost înlocuită de [Punctul 7, Articolul 11 ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 212 din 28 decembrie 2020, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 1307 din 29 decembrie 2020](#)

**j)** platforma europeană de soluționare online a litigiilor, denumită în continuare platforma SOL - instrument digital creat de Comisia Europeană pentru a facilita soluționarea independentă, imparțială, transparentă, eficientă, rapidă și echitabilă, pe cale extrajudiciară, a litigiilor care privesc obligațiile contractuale rezultate din contractele de vânzare sau de prestare de servicii online dintre un consumator care își are reședința în Uniune și un comerciant stabilit în Uniune, în conformitate cu prevederile [Regulamentului \(UE\) 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. 2.006/2004](#) și a [Directivei 2009/22/CE](#) (Regulament privind SOL în materie de consum).

**(2)** Un comerciant este stabilit:

**a)** în locul în care își desfășoară activitatea profesională, dacă este vorba despre o persoană fizică;

**b)** în locul în care își are sediul social sau în care își desfășoară în principal activitatea, inclusiv o sucursală, agenție sau o altă unitate, dacă este vorba despre o societate sau o altă persoană juridică ori despre o asociație de persoane fizice sau juridice.

**(3)** O entitate SAL este stabilită în locul în care structura care derulează procedura SAL își desfășoară activitatea.

#### Articolul 4

Relația cu alte acte juridice

**(1)** În absența unor dispoziții contrare, în cazul în care o dispoziție a acesteia se află în contradicție cu o dispoziție prevăzută într-un alt act normativ care transpune un act juridic al Uniunii Europene și care privește proceduri referitoare la căile de atac extrajudiciare inițiate de un consumator împotriva unui comerciant, dispozițiile din prezenta ordonanță prevalează.

**(2)** Prezenta ordonanță nu aduce atingere [Legii nr. 192/2006](#) privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare.

**(3)** Dispozițiile [art. 25](#) nu aduc atingere dispozițiilor privind informarea consumatorilor cu privire la căile de atac extrajudiciare conținute în alte acte normative ce transpun acte juridice ale Uniunii Europene.

**(4)** Dispozițiile prezentei ordonanțe nu aduc atingere prevederilor [Ordonanței Guvernului nr. 27/2002](#) privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin [Legea nr. 233/2002](#).

(5) Dispozițiile prezentei ordonanțe nu aduc atingere dreptului persoanelor de a se adresa instanțelor judecătorești competente.

## **Capitolul II**

### **Dispoziții privind entitățile SAL și procedurile SAL**

#### **Articolul 5**

Accesul la entitățile SAL și la procedurile SAL

(1) Litigiile care intră sub incidența prezentei ordonanțe și care implică comercianți care desfășoară activități în România pot fi prezentate unei entități SAL care îndeplinește cerințele prevăzute de prezenta ordonanță.

(2) Entitățile SAL îndeplinesc următoarele cerințe:

a) administrează un site internet actualizat care permite părților să aibă cu ușurință acces la informațiile referitoare la procedura SAL și care permite consumatorilor să prezinte online o reclamație și documentele justificative necesare;

b) furnizează, la cerere părților, pe un suport durabil, informațiile prevăzute la [lit. a](#));

c) permit consumatorului să prezinte o reclamație în scris, pe suport hârtie sau pe alt suport durabil, după caz;

d) permit schimbul de informații dintre părți prin mijloace electronice sau prin poștă, după caz;

e) acceptă atât litigii naționale, cât și litigii transfrontaliere, inclusiv litigiile reglementate de [Regulamentul \(UE\) nr. 524/2013](#);

f) se asigură că prelucrarea datelor cu caracter personal este în conformitate cu dispozițiile [Legii nr. 677/2001](#) pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare, precum și cu [Ordinul Avocatului Poporului nr. 75/2002](#) privind stabilirea unor măsuri și proceduri specifice care să asigure un nivel satisfăcător de protecție a drepturilor persoanelor ale căror date cu caracter personal fac obiectul prelucrărilor.

(3) În situația în care nu există o entitate de soluționare a litigiilor competentă pentru anumite sectoare de activitate, poate fi creată o entitate SAL complementară, conform prevederilor [alin. \(1\)](#), care să fie competentă să soluționeze litigiile din cadrul respectivelor sectoare de activitate.

(4) Entitățile SAL pot refuza instrumentarea unui anumit litigiu din următoarele motive:

a) consumatorul nu a încercat să contacteze comerciantul în cauză pentru a discuta reclamația sa și nu a căutat, ca un prim pas, să rezolve diferendul direct cu comerciantul;

b) litigiul este promovat cu rea-credință sau este ofensator;

c) litigiul este sau a fost analizat anterior de către o altă entitate SAL sau de către o instanță judecătorească;

d) consumatorul nu a prezentat reclamația entității SAL în termen de un an de la data la care acesta, după caz, a prezentat reclamația comerciantului sau de la data săvârșirii faptei ce a dat naștere litigiului ori, în cazul faptelor continue, de la data încetării acestora;

e) instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta în mod grav funcționarea eficientă a entității SAL;

f) entitatea SAL sesizată nu este competentă să soluționeze litigiul.

(5) În cazul în care o entitate SAL nu poate analiza o reclamație care i-a fost înaintată, entitatea SAL respectivă prezintă ambelor părți o explicație privind motivele neanalizării litigiului în termen de 21 de zile calendaristice de la primirea dosarului de reclamație.

(6) Refuzul examinării unui anumit litigiu, potrivit [alin. \(4\)](#), nu trebuie să afecteze accesul consumatorilor la procedurile SAL, inclusiv în cazul litigiilor transfrontaliere.

(7) În cazul în care o entitate SAL nu poate examina o reclamație care i-a fost prezentată, conform [alin. \(4\)](#) și procedurilor proprii stabilite potrivit prevederilor [alin. \(8\)](#), o altă entitate SAL poate decide dacă să primească sau să nu primească reclamația consumatorului, la cererea acestuia.

(8) Entitățile SAL stabilesc prin reguli procedurale motivele în baza cărora refuză instrumentarea unui anumit litigiu.

#### **Articolul 6**

Expertiză, independență și imparțialitate

(1) Persoanele fizice responsabile din cadrul SAL au expertiza necesară și sunt independente și imparțiale. Aceasta se realizează prin faptul că aceste persoane:

a) dispun de cunoștințele și aptitudinile necesare în domeniul procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor sau al soluționării judiciare a litigiilor în materie de consum, precum și de o bună înțelegere generală a legislației;

b) sunt desemnate pentru un mandat cu o durată suficientă, dar nu mai mică de 3 ani, pentru a asigura independența acțiunilor lor, și nu pot fi eliberate din funcție fără motive întemeiate;

c) nu primesc niciun fel de instrucțiuni de la oricare dintre părți sau de la reprezentanții acestora;

d) sunt remunerate într-un mod care nu este legat de rezultatul procedurii SAL;

**e)** comunică fără întârziere entității SAL orice circumstanță care le poate afecta sau poate fi considerată ca afectându-le independența și imparțialitatea sau care poate da naștere unui conflict de interese cu oricare dintre părțile litigiului pe care trebuie să îl soluționeze. Obligația de a comunica astfel de elemente este o obligație permanentă pe tot parcursul procedurii SAL.

**(2)** Fără a se aduce atingere prevederilor [art. 11 alin. \(1\)](#), entitățile SAL dispun de proceduri care garantează că, în cazul situațiilor menționate la [alin. \(1\) lit. e\)](#):

**a)** persoana fizică responsabilă cu procedura SAL este înlocuită de altă persoană fizică abilitată, căreia i se încredințează desfășurarea procedurii SAL;

**b)** în cazul în care măsura prevăzută la [lit. a\)](#) nu este posibilă, persoana fizică respectivă se abține de la desfășurarea procedurii SAL și, după caz, entitatea SAL propune părților să înainteze litigiul unei alte entități SAL competente;

**c)** în cazul în care măsura prevăzută la [lit. b\)](#) nu este posibilă, circumstanțele sunt comunicate imediat părților, iar persoana fizică respectivă poate continua desfășurarea procedurii SAL numai dacă părțile nu au obiecții cu privire la acest lucru după ce au fost informate cu privire la circumstanțe și la dreptul lor de a formula obiecțiuni.

**(3)** Entitățile SAL pot să ofere formare pentru persoanele fizice responsabile de SAL. În cazul în care se oferă astfel de formare, autoritatea competentă monitorizează schemele de formare stabilite de entitățile SAL pe baza informațiilor care le sunt comunicate în conformitate cu [art. 18 alin. \(4\) lit. g\)](#).

**(4)** Structurile din cadrul autorităților publice centrale sau din cadrul autorităților administrative autonome desemnate să deruleze proceduri SAL, precum și centrul SAL din domeniul bancar își desfășoară activitatea independent de structurile și activitățile de supraveghere și control piață.

**(5)** În domeniul bancar, în plus față de cerințele generale prevăzute la [alin. \(1\)](#) și [\(2\)](#), procedurile îndeplinesc următoarele cerințe specifice:

**a)** persoanele fizice responsabile cu soluționarea litigiilor sunt numite de un organism colegial compus dintr-un număr egal de reprezentanți ai organizațiilor de consumatori și reprezentanți ai comerciantului sau fac parte din organismul respectiv, numirea fiind rezultatul unei proceduri transparente;

**b)** persoanele fizice responsabile cu soluționarea litigiilor se angajează să nu lucreze pentru comerciant, pentru o organizație profesională sau o asociație de întreprinderi din care face parte comerciantul pentru o perioadă de 3 ani după ce mandatul lor în cadrul entității de soluționare a litigiilor a ajuns la final;

**c)** entitatea de soluționare a litigiilor nu are nicio legătură ierarhică sau funcțională cu comerciantul, este clar separată de entitățile operaționale ale comercianților și are la dispoziție un buget suficient pentru a-și îndeplini sarcinile, care este separat de bugetul general al comercianților;

**d)** în cazul în care persoanele fizice responsabile de SAL sunt angajate sau remunerate exclusiv de o organizație profesională din care face parte comerciantul, acestea au la dispoziție un buget alocat separat, suficient pentru îndeplinirea sarcinilor lor.

## Articolul 7

### Transparență

**(1)** Entitățile SAL publică pe site-urile lor internet, pe suport durabil dacă se solicită, și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate, informații clare și ușor de înțeles, privind:

**a)** datele lor de contact, inclusiv adresa poștală și de e-mail;

**b)** lista pe care sunt incluse, conform [art. 31 alin. \(2\)](#);

**c)** persoanele fizice responsabile de SAL, modalitățile de desemnare a acestora și durata mandatului lor;

**d)** expertiza, imparțialitatea și independența persoanelor fizice responsabile de SAL, în cazul Centrului de soluționare alternativă prevăzut la [art. 21](#);

**e)** apartenența entităților SAL la rețelele entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, dacă este cazul;

**f)** tipurile de litigii pe care sunt competente să le soluționeze;

**g)** regulile de procedură care reglementează soluționarea unui litigiu și motivele pentru care entitatea SAL poate refuza să se ocupe de un anumit litigiu;

**h)** limba în care reclamațiile pot fi prezentate entității SAL și în care se desfășoară procedura SAL;

**i)** tipurile de norme pe care entitatea SAL le poate avea în vedere pentru soluționarea litigiilor, precum dispoziții legale, considerente de echitate, coduri de conduită;

**j)** orice fel de cerințe preliminare pe care părțile ar putea fi obligate să le îndeplinească înaintea începerii procedurii de soluționare alternativă a litigiului, inclusiv cerința adresată consumatorului de a încerca o soluționare a litigiului direct cu comerciantul;

**k)** condițiile în care părțile se pot retrage din procedură;

**l)** costurile care urmează să fie suportate de către comercianți, inclusiv orice reguli privind plata cheltuielilor la încheierea procedurii;

- m)** durata medie a procedurii SAL;
  - n)** efectul juridic al rezultatului procedurii SAL, precum și faptul că hotărârile emise de entitățile SAL prin care este consemnat rezultatul procedurii constituie de drept titlu executoriu, dacă nu sunt atacate în termen de 15 zile calendaristice de la data comunicării;
  - o)** punerea în aplicare a deciziei SAL, dacă acest lucru este relevant.
- (2)** Entitățile SAL publică pe site-urile proprii, pe suport durabil la cerere, și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate rapoarte de activitate anuale. Rapoartele cuprind următoarele informații privind litigiile naționale și litigiile transfrontaliere:
- a)** numărul de litigii înaintate și tipurile de reclamații la care se referă;
  - b)** orice probleme sistematice sau semnificative care apar frecvent și duc la litigii între consumatori și comercianți; informațiile respective pot fi însoțite de recomandări cu privire la modul în care aceste probleme pot fi evitate sau rezolvate în viitor, în scopul de a ridica standardele profesionale și de a facilita schimbul de informații și de bune practici;
  - c)** proporția litigiilor pe care entitatea SAL a refuzat să le instrumenteze și ponderea procentuală a tipurilor de motive pe care se bazează acest refuz;
  - d)** în cazul procedurilor derulate de Centrul de soluționare alternativă a litigiilor înființat conform [art. 21](#), proporția procentuală a soluțiilor care sunt propuse în favoarea consumatorului, respectiv a celor propuse în favoarea comerciantului;
  - e)** proporția de proceduri SAL care au fost întrerupte, precum și motivul întreruperii acestora, dacă este cunoscut;
  - f)** timpul mediu necesar pentru soluționarea litigiilor;
  - g)** proporția respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută;
  - h)** cooperarea entităților SAL în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, dacă este cazul.

## Articolul 8

### Eficacitatea procedurilor SAL

În vederea asigurării eficacității susținute a procedurilor SAL, acestea trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:

- a)** procedura SAL să fie disponibilă și ușor accesibilă online și pe suport hârtie pentru părțile în litigiu, indiferent de locul în care acestea se găsesc;
- b)** părțile să aibă acces la procedură fără obligația de a recurge la un avocat sau la un consilier juridic, dar fără a fi private de dreptul lor la consiliere independentă sau de a fi reprezentate sau asistate de o terță persoană sau de reprezentanți ai asociațiilor de consumatori în orice etapă a procedurii;
- c)** procedura SAL să fie gratuită;
- d)** părțile aflate în litigiu să fie notificate imediat după primirea tuturor documentelor care conțin informații relevante referitoare la reclamație de către entitatea SAL care a primit reclamația.

## Articolul 9

### Corectitudinea procedurilor SAL

În cursul procedurilor SAL:

- a)** părțile au dreptul de a-și exprima punctul de vedere cu privire la reclamația care face obiectul litigiului înaintat spre soluționare entității SAL, în termen de 15 zile calendaristice de la data comunicării acesteia, precum și de a primi din partea entității SAL argumentele, probele, documentele și elementele de fapt prezentate de cealaltă parte, orice declarații și avize ale experților și de a prezenta observații pe marginea acestora;
- b)** părțile sunt informate că nu sunt obligate să folosească un avocat sau un consilier juridic, dar pot apela la consultanță independentă sau pot fi reprezentate sau asistate de o parte terță sau de reprezentanți ai asociațiilor de consumatori în orice etapă a procedurii;
- c)** părțile sunt informate cu privire la rezultatul procedurii SAL, în scris sau pe un suport durabil, precizându-se motivele pe care se întemeiază rezultatul.

## Articolul 10

### Mecanisme SAL

Entitățile SAL pot propune și/sau impune o soluție părților. Entitățile SAL pot derula ambele mecanisme cu condiția de a elabora proceduri specifice pentru fiecare mecanism în parte și de a informa clar și corect părțile cu privire la consecințele alegerii unuia dintre mecanisme. În cazul în care entitățile SAL derulează ambele mecanisme, consumatorul este cel care alege unul dintre mecanisme.

## Articolul 11

### Propunerea unei soluții

- (1) În cazul procedurilor SAL prin care se propune o soluție, consumatorii au posibilitatea de a se retrage din procedură în orice moment dacă nu sunt satisfăcuți de funcționarea sau de modul de desfășurare a procedurii. Consumatorii sunt informați despre acest drept înaintea începerii procedurii.
- (2) Înainte de a accepta soluția propusă, părțile sunt informate cu privire la:
- a) posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu soluția propusă;
  - b) faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;
  - c) faptul că soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;
  - d) consecințele juridice ale acceptării unei astfel de soluții.
- (3) Rezultatul procedurii SAL este comunicat părților, printr-o notă de soluționare alternativă a litigiilor, în termen de 30 de zile calendaristice de la data la care o entitate SAL a primit dosarul complet al reclamației. În cazul unor litigii extrem de complexe, entitatea SAL responsabilă poate, dacă este necesar, să prelungească termenul cu 20 de zile calendaristice. Părțile sunt informate în legătură cu orice prelungire a termenului respectiv, precum și în legătură cu perioada estimată pentru terminarea litigiului.
- (4) Înainte de a accepta soluția propusă, se acordă o perioadă de 15 zile calendaristice pentru a-și exprima acordul sau dezacordul. În termenul de 15 zile calendaristice de la primirea notei de soluționare a litigiilor, părțile comunică decizia lor de acceptare sau de respingere a soluției propuse.
- (5) Rezultatul procedurilor SAL nu este obligatoriu dacă doar una dintre părți acceptă soluția propusă.

## Articolul 12

### Impunerea unei soluții

- (1) Înainte de a alege această posibilitate de soluționare a litigiului, părțile sunt informate cu privire la:
- a) caracterul obligatoriu al soluției;
  - b) faptul că părțile nu au posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu soluția;
  - c) faptul că niciuna dintre părți nu se poate retrage din procedură;
  - d) faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;
  - e) faptul că soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;
  - f) consecințele juridice ale acceptării unei astfel de soluții.
- (2) Entitățile SAL se asigură că părțile își dau acordul cu privire la caracterul obligatoriu al soluției.
- (3) În cazul în care nu există un conflict de legi, soluția impusă nu poate conduce la privarea consumatorului de protecția asigurată prin legislația națională în care consumatorul și comerciantul își au reședința obișnuită.
- (4) În cazul în care există un conflict de legi, atunci când legea aplicabilă contractului de vânzare sau de servicii este stabilită în conformitate cu art. 6 alin. (1) și (2) din [Regulamentul \(CE\) nr. 593/2008](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 17 iunie 2008 privind legea aplicabilă obligațiilor contractuale (Roma I), soluția impusă de entitatea SAL nu ar trebui să ducă la privarea consumatorului de protecția care îi este oferită de legislația statului membru în care consumatorul își are reședința obișnuită.
- (5) În cazul în care există un conflict de legi, atunci când legea aplicabilă contractului de vânzare sau de servicii este stabilită în conformitate cu art. 5 alin. (1)-(3) din Convenția de la Roma din 19 iunie 1980 privind legea aplicabilă obligațiilor contractuale, soluția impusă de entitatea SAL nu ar trebui să ducă la privarea consumatorului de protecția care îi este oferită de legislația statului membru în care își are reședința obișnuită.

## Articolul 13

### Rezultatul procedurii SAL

- (1) În cazul în care părțile acceptă soluția propusă, precum și în cazul soluției impuse, entitatea SAL emite o hotărâre motivată, iar, în cazul în care părțile nu acceptă soluția propusă, entitatea SAL emite o încheiere care cuprinde descrierea faptelor, soluția propusă și decizia părților.
- (2) În cazul în care comerciantul nu acceptă soluția propusă, entitatea SAL informează consumatorul, prin încheiere, despre căile de atac administrative, respectiv judiciare la care poate recurge pentru soluționarea litigiului.
- (3) Hotărârea, respectiv încheierea se comunică părților în termen de 15 zile calendaristice de la adoptare și produce efecte de la data comunicării. Acestea pot fi atacate la instanța de judecată competentă.
- (4) Hotărârile care nu sunt atacate în termenul de 15 zile calendaristice de la data comunicării constituie de drept titlu executoriu.
- (5) Procedurile SAL se finalizează în termen de 90 de zile calendaristice de la data la care o entitate SAL a primit dosarul complet al reclamației. În cazul unor litigii complexe, entitatea SAL responsabilă poate, dacă este necesar, să prelungească termenul de 90 de zile calendaristice și să informeze părțile în legătură cu orice prelungire, precum și în legătură cu perioada estimată pentru terminarea litigiului.

## Articolul 14

## Libertatea

Un acord între un consumator și un comerciant de a prezenta reclamații unei entități SAL, atunci când acesta a fost încheiat înainte de apariția litigiului și dacă are drept efect privarea consumatorului de dreptul său de a se adresa autorității administrative competente în vederea soluționării reclamației pe cale administrativă ori de a introduce o acțiune în instanță în vederea soluționării litigiului, nu este obligatoriu pentru consumator.

### Articolul 15

#### Reguli proprii

- (1) Fiecare entitate SAL elaborează reguli proprii de soluționare alternativă a litigiilor, care trebuie să respecte principiile, regulile și cerințele prevăzute de prezenta ordonanță.
- (2) Regulile menționate la [alin. \(1\)](#), precum și orice modificări ulterioare ale acestora sunt transmise autorității competente.

### Articolul 16

#### Efectul procedurilor SAL asupra termenelor de decădere și de prescripție

- (1) Pe parcursul derulării procedurii de soluționare alternativă a litigiilor, prescripția dreptului la acțiune nu începe să curgă, iar, dacă a început să curgă, ea se suspendă.
- (2) Prevederile [alin. \(1\)](#) nu aduc atingere dispozițiilor privind decăderea și prescripția dreptului la acțiune stabilite prin acordurile internaționale incidente la care România este parte.

### Articolul 17

#### Înființarea entităților SAL

- (1) Entitățile SAL se pot constitui cu respectarea cerințelor stabilite prin prezenta ordonanță.
- (2) Finanțarea entităților SAL se poate face din fonduri publice, private sau mixte.
- (3) Autoritățile publice centrale, autoritățile administrative autonome care intenționează să înființeze entități SAL, precum și Centrul de soluționare alternativă a litigiilor din sistemul bancar prevăzut la [art. 21](#) transmit autorității competente informațiile prevăzute la [art. 18](#), precum și orice alte informații solicitate de aceasta.
- (4) Autoritatea competentă poate solicita documente sau clarificări suplimentare în termen de 15 zile calendaristice de la data primirii notificării ori a ultimelor documente depuse. Autoritatea publică centrală va transmite documentele, respectiv clarificările solicitate în termen de 15 zile calendaristice de la primirea solicitării.
- (5) Autoritatea competentă comunică rezultatul evaluării autorității solicitante în termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii ultimului document ori a ultimelor clarificări solicitate.
- (6) După primirea rezultatului evaluării, autoritatea solicitantă înființează entitatea SAL cu respectarea reglementărilor legale în vigoare.

### Articolul 18

Informații care trebuie notificate autorității competente de către organismele care doresc să fie entități de soluționare a litigiilor

- (1) Organismele de soluționare a litigiilor stabilite pe teritoriul României, care intenționează să dobândească calitatea de entități SAL în temeiul prezentei ordonanțe și să fie incluse pe o listă în conformitate cu [art. 31 alin. \(2\)](#), notifică autorității competente următoarele:
  - a) numele, coordonatele și site-ul internet;
  - b) informații privind structura și finanțarea lor, inclusiv informații privind persoanele fizice responsabile de soluționarea litigiilor, remunerarea și mandatul acestora;
  - c) regulile de procedură;
  - d) comisioanele;
  - e) durata medie a procedurilor de soluționare a litigiilor;
  - f) limba în care pot fi prezentate reclamații și în care se poate desfășura procedura de soluționare a litigiilor;
  - g) o declarație privind tipurile de litigii vizate de procedura de soluționare a litigiilor;
  - h) motivele pentru care entitatea de soluționare a litigiilor poate refuza să instrumenteze un anumit litigiu în conformitate cu [art. 5 alin. \(4\)](#) și [\(8\)](#);
  - i) o declarație motivată pe propria răspundere care să ateste dacă entitatea respectă condițiile de înființare și funcționare ale unei entități SAL care intră în domeniul de aplicare al prezentei ordonanțe și dacă este conformă cu cerințele de calitate prevăzute în cap. II.
- (2) În cazul modificării informațiilor menționate la lit. a)-h), entitățile SAL notifică, fără întârzieri nejustificate, aceste modificări autorității competente.
- (3) Centrul de soluționare alternativă a litigiilor din sistemul bancar prevăzut la [art. 21](#) comunică autorității competente, în plus față de informațiile și declarațiile menționate la [alin. \(1\)](#), informații necesare pentru a evalua conformitatea persoanelor care fac parte din Corpul Conciliatorilor cu cerințele specifice suplimentare privind independența și transparența prevăzute la [art. 6 alin. \(5\)](#).

- (4) Entitățile SAL comunică autorității competente la fiecare 2 ani informații privind:
- a) numărul de litigii primite și tipurile de reclamații la care se referă;
  - b) procentul de proceduri SAL care au fost întrerupte înainte de a fi obținut un rezultat;
  - c) durata medie de soluționare a litigiilor primite;
  - d) proporția respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută;
  - e) orice probleme semnificative care apar frecvent și duc la litigii între consumatori și comercianți. Informațiile comunicate în acest sens pot fi însoțite de recomandări cu privire la modul în care aceste probleme pot fi evitate sau rezolvate în viitor;
  - f) o evaluare a eficacității cooperării lor în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, după caz;
  - g) formarea oferită persoanelor fizice responsabile de SAL în conformitate cu [art. 6 alin. \(3\)](#), după caz;
  - h) o evaluare a eficacității procedurii SAL oferite de către entitate și a modalităților posibile de îmbunătățire a performanțelor sale.

#### Articolul 19

Înființarea structurii responsabile cu derularea procedurilor SAL în cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor

- (1) În cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor se înființează o structură responsabilă cu derularea procedurilor SAL. Această structură este imparțială și își desfășoară activitatea independent de activitățile de supraveghere și control piață.
- (2) În scopul dobândirii calității de entitate SAL de către structura prevăzută la [alin. \(1\)](#), Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor transmite autorității competente informațiile prevăzute la [art. 18](#), precum și orice alte informații solicitate de aceasta în termen de 60 de zile calendaristice de la data intrării în vigoare a prezentei ordonanțe.
- (3) Structura organizatorică a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor va fi suplimentată cu un număr de 25 de posturi, cu încadrarea în bugetul aprobat ordonatorului principal de credite, necesare funcționării entității SAL.
- (4) Conducerea structurii responsabile cu derularea procedurilor SAL este asigurată de o persoană ce își desfășoară activitatea independent de activitățile de supraveghere și control piață, aflată în subordinea înaltului funcționar public. Conducătorul acestei structuri răspunde în fața autorității competente și are obligația de informare periodică a conducerii ierarhice superioare.
- (5) Modul de organizare, finanțare și procedura de funcționare a structurii cu rol de entitate SAL se vor stabili prin hotărâre a Guvernului în termen de 120 de zile calendaristice de la data intrării în vigoare a prezentei ordonanțe.

#### Articolul 20

Autoritatea complementară

În cazul în care autoritățile publice centrale sau autoritățile administrative autonome, ce au responsabilități pentru anumite sectoare de activitate, nu înființează entități SAL până la data de 30 noiembrie 2015, entitatea SAL din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor poate avea și rol de autoritate complementară în sensul [art. 5 alin. \(3\)](#). În această situație, entitatea SAL poate solicita punct de vedere consultativ al respectivelor autorități cu privire la litigiile ce intră în domeniul de activitate al acestora.

#### Articolul 21

Centrul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

- (1) Pentru domeniul bancar se înființează Centrul de soluționare alternativă a litigiilor din sistemul bancar, denumit în continuare Centrul SAL, ca entitate juridică autonomă, neguvernamentală, apolitică, fără scop lucrativ, de interes public, cu personalitate juridică, în scopul asigurării accesului consumatorilor din domeniul bancar la soluționarea, prin proceduri SAL, a litigiilor dintre aceștia și comercianții a căror activitate este reglementată, autorizată și supravegheată/monitorizată de Banca Națională a României, precum și sucursalelor comercianților străini ce desfășoară activități pe teritoriul României, în domeniul bancar. Sediul Centrului SAL este în municipiul București.
- (2) Litigiile din domeniul bancar sunt soluționate exclusiv prin proceduri SAL de Centrul SAL.
- (3) Finanțarea Centrului SAL se asigură:
  - a) de către comercianții ce acționează în cadrul activității lor comerciale în domeniul bancar, potrivit prevederilor [alin. \(1\)](#);
  - b) din venituri proprii care se pot constitui din veniturile realizate din comisioanele și sumele percepute pentru prestațiile în domeniu efectuate terților;
  - c) din donații și/sau sponsorizări.
- (4) Conducerea generală a Centrului SAL este asigurată de Colegiul de coordonare.

- (5) Conducerea curentă a Centrului SAL este asigurată de directorul centrului, numit de Colegiul de coordonare.
- (6) Centrul SAL se organizează și funcționează potrivit prevederilor prezentei ordonanțe, ale regulamentului său de organizare și funcționare, precum și potrivit celorlalte reglementări interne necesare funcționării sale corespunzătoare.

## Articolul 22

### Colegiul de coordonare

- (1) Activitatea Centrului SAL este coordonată de un Colegiu de coordonare format din 5 membri desemnați, câte unul, de către următoarele entități:
- a) Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor;
  - b) Asociația Română a Băncilor;
  - c) Banca Națională a României;
  - d) asociațiile de consumatori care îndeplinesc condițiile prevăzute în [art. 32](#) sau în [art. 33 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992](#), republicată, cu modificările și completările ulterioare;
  - e) un membru independent ales de către cei 4 membri desemnați conform [lit. a\)-d\)](#).
- (2) Colegiul de coordonare elaborează propriul său regulament de funcționare, care va fi adoptat la prima sa reuniune și aprobat prin hotărârea Colegiului.
- (3) Colegiul de coordonare este condus de președinte, ales dintre membrii Colegiului de coordonare, prin rotație, pentru un mandat de un an. Președintele Colegiului de coordonare este ales la prima reuniune a acestuia.
- (4) Durata mandatului membrilor Colegiului de coordonare este de 5 ani, acesta putând fi reînnoit o singură dată. Membrii Colegiului de coordonare au atribuțiile prevăzute în regulamentul Colegiului, aprobat de către acesta. Calitatea de membru al Colegiului de coordonare de către persoanele care fac parte din acesta nu atrage o stare de incompatibilitate ori de conflict de interese, în sensul legii.
- (5) Pentru a fi numit membru al Colegiului de coordonare, o persoană trebuie să îndeplinească următoarele condiții:
- a) este cetățean român, cetățean al unui alt stat membru al Uniunii Europene ori aparține Spațiului Economic European sau este cetățean al Confederației Elvețiene;
  - b) are capacitate deplină de exercițiu;
  - c) a absolvit studii superioare juridice atestate cu diplomă;
  - d) dispune de o bună reputație, de cunoștințe și de experiență adecvate pentru exercitarea responsabilităților încredințate;
  - e) nu a fost condamnată definitiv pentru infracțiuni contra patrimoniului prin nesocotirea încrederii, infracțiuni de corupție, delapidare, infracțiuni de fals în înscrisuri, evaziune fiscală, infracțiuni prevăzute de [Legea nr. 656/2002](#) pentru prevenirea și sancționarea spălării banilor, precum și pentru instituirea unor măsuri de prevenire și combatere a finanțării terorismului, republicată, cu modificările ulterioare, sau pentru alte infracțiuni săvârșite cu intenție, pentru care legea prevede o pedeapsă cu închisoarea de 3 ani sau mai mare.
- (6) Membrii Colegiului de coordonare sunt independenți în luarea deciziilor.
- (7) Mandatul de membru al Colegiului de coordonare încetează:
- a) la expirarea duratei;
  - b) prin demisie;
  - c) prin deces;
  - d) prin imposibilitate definitivă de exercitare, constând într-o indisponibilitate mai lungă de 120 de zile consecutive;
  - e) la data rămânării definitive a hotărârii de condamnare pentru săvârșirea unei infracțiuni din cele prevăzute la [alin. \(5\)](#);
  - f) prin revocare, pentru încălcarea prezentei ordonanțe sau pentru condamnare, prin hotărâre judecătorească definitivă, pentru săvârșirea unei alte infracțiuni decât cele prevăzute la [alin. \(5\) lit. e\)](#).
- (8) Membrii Colegiului de coordonare sunt revocabili, în cazul prevăzut la [alin. \(7\) lit. f\)](#), de către autoritatea care i-a numit, respectiv de cei 4 membri ai Colegiului de coordonare pentru membrul independent ales.
- (9) În caz de vacanță a unui loc în Colegiul de coordonare pentru una dintre situațiile prevăzute la [alin. \(7\)](#) se va proceda, conform prevederilor [alin. \(5\)](#), la desemnarea și numirea unui nou membru pentru durata rămasă din mandat, în funcția devenită vacantă.

## Articolul 23

### Activitatea Colegiului de coordonare

- (1) Colegiul de coordonare își desfășoară activitatea, deliberează și ia decizii în plen, care se întrunește valabil în prezența a cel puțin 3 dintre aceștia, și adoptă hotărâri cu votul majorității membrilor prezenți.
- (2) Colegiul de coordonare al Centrului SAL:

- a) adoptă regulile privind procedura de soluționare a litigiilor;
  - b) adoptă structura organizatorică a Centrului SAL, regulamentul de organizare și funcționare, regulamentul de organizare internă și regulamentul Colegiului de coordonare;
  - c) stabilește aria litigiilor ce pot fi supuse procedurilor SAL;
  - d) stabilește criteriile de selecție a membrilor Corpului conciliatorilor;
  - e) stabilește bugetul de venituri și cheltuieli al Centrului SAL.
- (3) Colegiului de coordonare comunică punctul său de vedere în legătură cu aspecte ce țin de relația dintre consumator și comerciant din domeniul bancar, la cererea:
- a) Administrației Prezidențiale și Guvernului României;
  - b) comisiilor parlamentare, senatorilor și deputaților;
  - c) autorităților și instituțiilor administrației publice centrale și locale;
  - d) organizațiilor profesionale și patronale;
  - e) organizațiilor pentru protecția consumatorilor;
  - f) instanțelor judecătorești și parchetelor.
- (4) Colegiul de coordonare întocmește anual un raport privind activitatea sa, potrivit prezentei ordonanțe.
- (5) Raportul se adoptă în plenul Colegiului de coordonare și se publică pe site-ul Centrului SAL.

#### Articolul 24

##### Soluționarea litigiilor

- (1) Soluționarea litigiilor înaintate de către consumatori Centrului SAL este realizată de membrii Corpului conciliatorilor, conform regulilor de procedură adoptate de Centru.
- (2) Activitatea Corpului conciliatorilor se desfășoară potrivit prevederilor regulamentului de funcționare a Centrului SAL, regulilor de procedură aprobate de Colegiul de coordonare, precum și altor reglementări interne emise potrivit [art. 21 alin. \(6\)](#).
- (3) Membrii Corpului conciliatorilor sunt persoane fizice, cu expertiză în domeniul SAL, selectate potrivit criteriilor stabilite de Colegiul de coordonare, prin regulamentul de organizare și funcționare a Centrului SAL, în conformitate cu prezenta ordonanță.
- (4) Regulamentul de organizare și funcționare al Centrului SAL se publică, înainte de adoptare, spre consultare publică.
- (5) Membrii Corpului conciliatorilor sunt independenți, imparțiali și trebuie să dispună de o bună reputație și expertiză adecvată.

### Capitolul III

#### Informare și cooperare

#### Articolul 25

##### Informarea consumatorilor de către comercianți

- (1) Comercianții informează consumatorii cu privire la entitatea sau entitățile SAL de care aceștia aparțin atunci când comercianții se angajează să utilizeze respectivele proceduri. Informațiile respective includ adresa site-ului internet al entității sau entităților SAL relevante.
- (2) Informațiile menționate la [alin. \(1\)](#) sunt furnizate în mod clar, inteligibil și ușor accesibil pe site-ul internet al comercianților, în cazul în care acesta există, și, dacă este cazul, în termenii și condițiile generale ale contractelor de vânzare sau de prestare de servicii dintre comerciant și consumator.
- (3) În cazul în care un litigiu între un consumator și un comerciant stabilit pe teritoriul României nu a putut fi soluționat în urma unei reclamații prezentate direct de consumator comerciantului, comerciantul informează consumatorul despre posibilitatea de a se adresa entității SAL. Această informație este furnizată pe suport hârtie sau pe un alt suport durabil.

#### Articolul 26

##### Asistența oferită consumatorilor

- (1) Se desemnează Centrul European al Consumatorilor din România pentru a oferi asistență consumatorilor:
- a) în cazul litigiilor care decurg din contractele de vânzare sau de prestare de servicii transfrontaliere, astfel încât consumatorii să se poată adresa entității SAL care își desfășoară activitatea într-un alt stat membru și care este competentă cu soluționarea litigiului cu caracter transfrontalier;
  - b) în cazul litigiilor referitoare la reclamațiile prezentate prin intermediul platformei de soluționare online a litigiilor, ca punct de contact privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum, denumit punct de contact SOL, în conformitate cu prevederile art. 7 din [Regulamentul \(UE\) nr. 524/2013](#).
- (2) Autoritatea competentă comunică numele și coordonatele punctului de contact Comisiei Europene în conformitate cu prevederile art. 7 din [Regulamentul \(UE\) nr. 524/2013](#).

## Articolul 27

### Informații generale

(1) Entitățile SAL, Centrul European al Consumatorilor din România și asociațiile de consumatori pun la dispoziția publicului pe site-urile internet ale acestora, oferind un link către site-ul internet al Comisiei Europene, și, ori de câte ori este posibil, pe un suport durabil la sediile lor, lista entităților SAL menționată la [art. 31 alin. \(5\)](#).

(2) Ministerul Energiei încurajează organizațiile de consumatori și asociațiile patronale relevante să publice, pe site-urile lor internet și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate, lista entităților SAL menționată la [art. 31 alin. \(5\)](#), precum și un link electronic către platforma SOL.

La data de 29-12-2020 sintagma: Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri a fost înlocuită de [Punctul 7, Articolul 11 ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 212 din 28 decembrie 2020, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 1307 din 29 decembrie 2020](#)

(3) Centrul European al Consumatorilor din România și asociațiile de consumatori asigură diseminarea informațiilor cu privire la modalitățile conform cărora consumatorii pot avea acces la procedurile SAL pentru soluționarea litigiilor care intră sub incidența prezentei ordonanțe.

(4) Entitățile SAL, Centrul European al Consumatorilor din România și asociațiile de consumatori adoptă măsuri pentru a încuraja organizațiile consumatorilor și organizațiile profesionale de la nivel național să sporească gradul de conștientizare cu privire la entitățile SAL, la procedurile acestora și să promoveze utilizarea procedurilor SAL de către comercianți și consumatori. Respectivul organism furnizează consumatorilor informații privind entitățile SAL competente în momentul în care primesc reclamații din partea consumatorilor.

(5) Entitățile SAL, Centrul European al Consumatorilor din România, Ministerul Energiei furnizează o adresă electronică în vederea accesării platformei SOL.

La data de 29-12-2020 sintagma: Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri a fost înlocuită de [Punctul 7, Articolul 11 ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 212 din 28 decembrie 2020, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 1307 din 29 decembrie 2020](#)

## Articolul 28

### Cooperarea și schimbul de experiență între entitățile SAL

(1) Entitățile SAL cooperează în vederea soluționării litigiilor transfrontaliere și efectuează schimburi regulate de bune practici, în ceea ce privește soluționarea litigiilor transfrontaliere și a celor naționale.

(2) În cazul în care există în Uniunea Europeană o rețea de entități SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere care apar într-un anumit domeniu, Ministerul Energiei încurajează entitățile SAL care se ocupă de litigiile în domeniul respectiv să devină membre ale acestei rețele.

La data de 29-12-2020 sintagma: Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri a fost înlocuită de [Punctul 7, Articolul 11 ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 212 din 28 decembrie 2020, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 1307 din 29 decembrie 2020](#)

(3) Denumirile și datele de contact ale rețelelor menționate la [alin. \(2\)](#) sunt cele publicate de Comisia Europeană.

## Articolul 29

### Cooperarea dintre entitățile SAL și autoritățile naționale însărcinate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor

(1) Entitățile SAL cooperează cu autoritățile naționale însărcinate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor.

(2) Această cooperare include în special schimbul reciproc de informații privind practicile din sectoarele comerciale specifice cu privire la care consumatorii au prezentat reclamații în mod repetat. Aceasta cuprinde, de asemenea, furnizarea evaluării tehnice și a informațiilor de către autoritățile naționale către entitățile SAL, în cazul în care evaluarea sau informațiile respective sunt necesare pentru soluționarea litigiilor individuale și sunt deja disponibile.

(3) Cooperarea și schimburile reciproce de informații menționate la [alin. \(1\)](#) și [\(2\)](#) se realizează în condițiile [Legii nr. 677/2001](#), cu modificările și completările ulterioare.

(4) Prezentul articol nu aduce atingere dispozițiilor privind secretul profesional și comercial care se aplică autorităților naționale însărcinate cu punerea în aplicare a legislației în domeniul protecției consumatorului. Entitățile SAL sunt supuse normelor privind secretul profesional sau altor obligații echivalente de confidențialitate prevăzute în legislația națională.

(5) Prin hotărâre a Guvernului, la propunerea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, în termen de 90 de zile calendaristice de la intrarea în vigoare a prezentei ordonanțe, se stabilesc modul și procedura de cooperare a structurilor cu rol de entitate SAL și autoritatea publică interesată.

## Capitolul IV

### Rolul autorității competente

## Articolul 30

### Desemnarea autorității competente

(1) Se desemnează Ministerul Energiei ca autoritate competentă care îndeplinește funcțiile prevăzute la [art. 18](#) și [31](#), precum și ca punct unic de contact cu Comisia Europeană. Ministerul Energiei informează Comisia Europeană cu privire la desemnarea sa ca autoritate competentă și punct unic de contact.

La data de 29-12-2020 sintagma: Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri a fost înlocuită de [Punctul 7, Articolul 11 ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 212 din 28 decembrie 2020, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 1307 din 29 decembrie 2020](#)

(2) În cadrul Ministerului Energiei se înființează o structură responsabilă cu îndeplinirea funcțiilor aferente autorității competente și a punctului unic de contact cu Comisia Europeană.

La data de 29-12-2020 sintagma: Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri a fost înlocuită de [Punctul 7, Articolul 11 ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 212 din 28 decembrie 2020, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 1307 din 29 decembrie 2020](#)

(3) Ministerul Energiei propune, prin hotărâre a Guvernului, modul de organizare, finanțare și procedura de funcționare a structurii prevăzute la [alin. \(2\)](#) în termen de 90 de zile calendaristice de la intrarea în vigoare a prezentei ordonanțe.

La data de 29-12-2020 sintagma: Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri a fost înlocuită de [Punctul 7, Articolul 11 ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 212 din 28 decembrie 2020, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 1307 din 29 decembrie 2020](#)

(4) Lista autorităților competente, inclusiv, după caz, punctele unice de contact, sunt cele pe care Comisia Europeană le publică în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene.

## Articolul 31

### Rolul autorității competente

(1) Autoritatea competentă evaluează, în special pe baza informațiilor primite în conformitate cu [art. 18 alin. \(1\)](#) și [\(3\)](#), dacă entitățile de soluționare a litigiilor care i-au fost notificate pot fi considerate drept entități SAL care intră în domeniul de aplicare al prezentei ordonanțe și îndeplinesc cerințele de calitate prevăzute în cap. II.

(2) Autoritatea competentă stabilește, pe baza evaluării menționate la [alin. \(1\)](#), o listă a tuturor entităților SAL care i-au fost notificate și care îndeplinesc condițiile prevăzute la [alin. \(1\)](#). Această listă cuprinde următoarele elemente:

a) numele, datele de contact și site-urile internet ale entităților SAL menționate la [alin. \(1\)](#);

b) comisioanele lor, după caz;

c) limba în care pot fi prezentate reclamații și în care se poate desfășura procedura SAL;

d) tipurile de litigii vizate de procedura SAL;

e) sectoarele și categoriile de litigii acoperite de fiecare entitate SAL;

f) dacă este cazul, necesitatea prezenței fizice a părților sau a reprezentanților acestora, inclusiv o declarație a entității SAL care să ateste dacă procedura SAL se desfășoară sau poate să se desfășoare ca procedură orală sau scrisă;

g) efectele procedurilor în conformitate cu [art. 9-13](#);

h) motivele pentru care entitatea SAL poate refuza să instrumenteze un anumit litigiu, în conformitate cu [art. 5 alin. \(4\)](#).

(3) Autoritatea competentă notifică lista menționată la [alin. \(2\)](#) Comisiei Europene. În cazul în care autoritatea competentă este notificată cu privire la orice modificare în conformitate cu [art. 18 alin. \(2\)](#), lista respectivă se actualizează fără întârzieri nejustificate, iar informațiile relevante sunt notificate Comisiei Europene.

(4) În cazul în care o structură de soluționare a litigiilor care figurează pe listă ca entitate SAL în temeiul prezentei ordonanțe nu mai îndeplinește cerințele menționate la [alin. \(1\)](#), autoritatea competentă contactează entitatea de soluționare a litigiilor, indicând cerințele pe care aceasta nu le îndeplinește și solicitându-i să asigure de îndată respectarea acestora. Dacă, după o perioadă de 3 luni, entitatea de soluționare a litigiilor continuă să nu îndeplinească cerințele menționate la [alin. \(1\)](#), autoritatea competentă elimină entitatea de soluționare a litigiilor din lista menționată la [alin. \(2\)](#). Această listă se actualizează fără întârzieri nejustificate, iar informațiile relevante sunt notificate Comisiei Europene.

(5) Autoritatea competentă, în calitate de punct unic de contact, primește de la Comisia Europeană lista actualizată a entităților SAL.

(6) Autoritatea competentă face publică lista consolidată a entităților SAL la care se face referire la [alin. \(5\)](#) pe site-ul internet propriu, oferind un link către site-ul internet al Comisiei Europene relevant. De asemenea, autoritatea competentă face publică lista consolidată respectivă pe un suport durabil.

(7) Autoritatea competentă informează Comisia Europeană cu privire la entitățile SAL, în conformitate cu prevederile art. 2 alin. (3) din [Regulamentul \(UE\) nr. 524/2013](#).

(8) Până la data de 9 iulie 2018 și, ulterior, la fiecare 4 ani, autoritatea competentă publică și transmite Comisiei Europene un raport privind evoluția și funcționarea entităților SAL. În special, raportul:

- a) identifică bunele practici ale entităților SAL;
  - b) în baza statisticilor, subliniază deficiențele care afectează funcționarea entităților SAL în cazul litigiilor naționale și al celor transfrontaliere, după caz;
  - c) emite recomandări privind modul de îmbunătățire a funcționării eficiente și eficace a entităților SAL, după caz.
- (9) Raportul menționat la [alin. \(8\)](#) se referă la toate entitățile SAL care își au sediul în România.

## Capitolul V

### Sanctiuni

#### Articolul 32

##### Sanctiuni

- (1) Constituie contravenții, dacă nu au fost săvârșite în astfel de condiții încât, potrivit legii penale, să fie considerate infracțiuni:
- a) nerespectarea de către comercianți a prevederilor [art. 25](#) referitoare la informarea consumatorilor cu privire la entitățile SAL relevante;
  - b) desfășurarea de activități de soluționare alternativă a litigiilor în temeiul prezentei ordonanțe de organisme care nu sunt incluse în lista menționată la [art. 31 alin. \(5\)](#);
  - c) crearea impresiei persoanelor interesate că se adresează unei entități SAL, în situația în care, în realitate, respectiva entitate nu este inclusă în lista menționată la [art. 31 alin. \(5\)](#);
  - d) nerespectarea de către punctul de contact SOL a oricăreia dintre obligațiile prevăzute la art. 7 alin. (2) din [Regulamentul \(UE\) nr. 524/2013](#);
  - e) nerespectarea de către comercianți a oricăreia dintre cerințele referitoare la informațiile pentru consumatori prevăzute la art. 14 alin. (1), (2) și (7) din [Regulamentul \(UE\) nr. 524/2013](#).
- (2) Contravențiile prevăzute la [alin. \(1\)](#) se sancționează cu amendă de la 2.000 lei la 5.000 lei.
- (3) Valoarea amenzilor prevăzute în prezenta ordonanță se va actualiza prin hotărâre a Guvernului.

#### Articolul 33

##### Competență

- (1) Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor prevăzute la [art. 32 alin. \(1\) lit. a\), d\) și e\)](#) se fac de către reprezentanți împuterniciți ai Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, iar pentru cele prevăzute la [art. 32 alin. \(1\) lit. b\) și c\)](#) se fac de către reprezentanți împuterniciți ai Ministerului Energiei.
- La data de 29-12-2020 sintagma: Ministerului Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri a fost înlocuită de [Punctul 7, Articolul 11 ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 212 din 28 decembrie 2020, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 1307 din 29 decembrie 2020](#)
- (2) Contravențiilor prevăzute la [art. 32](#) le sunt aplicabile dispozițiile [Ordonanței Guvernului nr. 2/2001](#) privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin [Legea nr. 180/2002](#), cu modificările și completările ulterioare.

## Capitolul VI

### Dispoziții finale

#### Articolul 34

##### Comunicare

- (1) La data intrării în vigoare a prezentei ordonanțe, Ministerul Energiei comunică Comisiei Europene:
- La data de 29-12-2020 sintagma: Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri a fost înlocuită de [Punctul 7, Articolul 11 ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 212 din 28 decembrie 2020, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 1307 din 29 decembrie 2020](#)
- a) denumirea și datele de contact ale entităților desemnate în conformitate cu [art. 26](#), după caz;
  - b) autoritatea competentă, inclusiv punctul unic de contact, desemnată în conformitate cu [art. 30](#).
- (2) Ministerul Energiei informează Comisia Europeană în privința oricărei modificări ulterioare care afectează aceste informații.
- La data de 29-12-2020 sintagma: Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri a fost înlocuită de [Punctul 7, Articolul 11 ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 212 din 28 decembrie 2020, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 1307 din 29 decembrie 2020](#)
- (3) Până la data de 9 ianuarie 2016, Ministerul Energiei comunică Comisiei Europene prima listă menționată la [art. 31 alin. \(2\)](#).
- La data de 29-12-2020 sintagma: Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri a fost înlocuită de [Punctul 7, Articolul 11 ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 212 din 28 decembrie 2020, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 1307 din 29 decembrie 2020](#)

#### Articolul 35

Intrarea în vigoare

Prezenta ordonanță intră în vigoare la 10 zile de la data publicării în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Prezenta ordonanță transpune prevederile [Directivei 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. 2.006/2004](#) și a [Directivei 2009/22/CE](#) (Directiva privind SAL în materie de consum), publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, seria L, nr. 165 din 18 iunie 2013.

**PRIM-MINISTRU**

**VICTOR-VIOREL PONTA**

**Contrasemnează:**

**Ministrul economiei, comerțului și turismului,**

**Mihai Tudose**

**Președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor,**

**Marius Alexandru Dunca**

**Ministrul finanțelor publice,**

**Eugen Orlando Teodorovici**

**Ministrul energiei, întreprinderilor mici și mijlocii**

**și mediului de afaceri,**

**Andrei Dominic Gereă**

**Ministrul afacerilor externe,**

**Bogdan Lucian Aurescu**

**Ministrul muncii, familiei, protecției sociale și persoanelor**

**vârstnice,**

**Rovana Plumb**

**Ministrul educației și cercetării științifice,**

**Sorin Mihai Cîmpeanu**

**Ministrul sănătății,**

**Nicolae Bănicioiu**

**Ministrul pentru societatea informațională,**

**Sorin Mihai Grindeanu**

**p. Guvernatorul Băncii Naționale a României,**

**Bogdan Olteanu**

București, 26 august 2015.

C.T.C.E. Piatra Neamt