ORDONANŢĂ nr. 38 din 26 august 2015

privind soluţionarea alternativă a litigiilor dintre consumatori şi comercianţi

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 25-09-2026

Notă CTCE
Forma consolidată a ORDONANŢEI 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: ORDONANŢA DE URGENŢĂ nr. 75 din 11 octombrie 2017; ORDONANŢA DE URGENŢĂ nr. 212 din 28 decembrie 2020.
Conţinutul acestui act aparţine exclusiv S.C. Centrul Teritorial de Calcul Electronic S.A. Piatra-Neamţ şi nu este un document cu caracter oficial, fiind destinat informării utilizatorilor.

În temeiul art. 108 din Constituţia României, republicată, şi al art. 1 pct. I.9 din Legea nr. 182/2015 privind abilitarea Guvernului de a emite ordonanţe,
având în vedere prevederile Regulamentului (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European şi al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluţionarea online a litigiilor în materie de consum şi de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2.006/2004 şi a Directivei 2009/22/CE (Regulamentul privind SOL în materie de consum),
Guvernul României adoptă prezenta ordonanţă.

Capitolul I
Dispoziţii generale

Articolul 1
Obiect
Prezenta ordonanţă creează cadrul legal, astfel încât reclamaţiile împotriva comercianţilor să poată fi prezentate voluntar de către consumatori entităţilor care aplică proceduri de soluţionare alternativă a litigiilor într-un mod independent, imparţial, transparent, eficace, rapid şi echitabil, în scopul asigurării unui nivel înalt de protecţie a consumatorilor şi a bunei funcţionări a pieţei.

Articolul 2
Domeniul de aplicare
(1) Prezenta ordonanţă se aplică procedurilor de soluţionare extrajudiciară a litigiilor naţionale şi transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări de servicii încheiate între un comerciant care desfăşoară activităţi în România şi un consumator rezident în Uniunea Europeană prin intervenţia unei entităţi de soluţionare alternativă a litigiilor, care propune sau impune o soluţie şi care acţionează în România.
(2) Prezenta ordonanţă nu se aplică:
a) procedurilor de soluţionare a reclamaţiilor consumatorilor derulate de comercianţi prin proceduri proprii;
b) serviciilor neeconomice de interes general;
c) litigiilor între comercianţi;
d) negocierilor directe între consumator şi comerciant;
e) încercărilor efectuate de un judecător de a soluţiona un litigiu pe parcursul procedurii judiciare referitoare la respectivul litigiu;
f) procedurilor iniţiate de un comerciant împotriva unui consumator;
g) serviciilor de sănătate prestate pacienţilor de către cadre medicale pentru evaluarea, menţinerea sau refacerea stării lor de sănătate, inclusiv prescrierea, eliberarea şi furnizarea de medicamente şi dispozitive medicale;
h) unităţilor şi instituţiilor publice de învăţământ postliceal sau superior.
(3) Prezenta ordonanţă instituie cerinţe armonizate de calitate pentru entităţile de soluţionare alternativă a litigiilor şi pentru procedurile de soluţionare alternativă a litigiilor pentru a asigura că, după punerea sa în aplicare, consumatorii au acces la mecanisme de soluţionare extrajudiciară a litigiilor de înaltă calitate, transparente, eficace şi echitabile.

Articolul 3
Definiţii
(1) În sensul prezentei ordonanţe, termenii şi expresiile de mai jos semnifică după cum urmează:

a) consumator - orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociaţii, aşa cum sunt definite la art. 2 pct. 2 din Ordonanţa Guvernului nr. 21/1992 privind protecţia consumatorilor, republicată, cu modificările şi completările ulterioare;

b) comerciant - orice persoană fizică sau juridică, publică ori privată, care acţionează în cadrul activităţii sale comerciale, industriale sau de producţie, artizanale ori liberale, precum şi orice persoană care acţionează în acelaşi 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 plăteşte ori se angajează să plătească preţul acestora, inclusiv orice contract care are drept obiect atât produse, cât şi 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 plăteşte ori se angajează să plătească preţul acestuia;

e) litigiu naţional - 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, îşi are reşedinţa în acelaşi 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, îşi are reşedinţa într-un alt stat membru al Uniunii Europene decât cel în care este stabilit comerciantul;

g) procedura de soluţionare alternativă a litigiilor, denumită în continuare procedura SAL - o procedură, astfel cum este menţionată la art. 2, care îndeplineşte cerinţele prezentei ordonanţe şi este aplicată de o entitate de soluţionare alternativă a litigiilor;

h) entitate de soluţionare alternativă a litigiilor, denumită în continuare entitate SAL - structură care oferă soluţionarea unui litigiu printr-o procedură SAL şi care poate funcţiona exclusiv în cadrul Autorităţii Naţionale pentru Protecţia Consumatorilor, în cadrul unei autorităţi publice centrale sau a unei autorităţi administrative autonome cu responsabilităţi în domeniul protecţiei consumatorilor. În domeniul bancar, entitate SAL este Centrul de soluţionare alternativă a litigiilor înfiinţat conform art. 21. Entităţile 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 şi Mediului de Afaceri a fost înlocuită de Punctul 7, Articolul 11 ORDONANŢA DE URGENŢĂ nr. 212 din 28 decembrie 2020, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 1307 din 29 decembrie 2020

j) platforma europeană de soluţionare online a litigiilor, denumită în continuare platforma SOL - instrument digital creat de Comisia Europeană pentru a facilita soluţionarea independentă, imparţială, transparentă, eficace, rapidă şi echitabilă, pe cale extrajudiciară, a litigiilor care privesc obligaţiile contractuale rezultate din contractele de vânzare sau de prestare de servicii online dintre un consumator care îşi are reşedinţa în Uniune şi un comerciant stabilit în Uniune, în conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European şi al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluţionarea online a litigiilor în materie de consum şi de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2.006/2004 şi a Directivei 2009/22/CE (Regulament privind SOL în materie de consum).

(2) Un comerciant este stabilit:

a) în locul în care îşi desfăşoară activitatea profesională, dacă este vorba despre o persoană fizică;

b) în locul în care îşi are sediul social sau în care îşi desfăşoară în principal activitatea, inclusiv o sucursală, agenţie sau o altă unitate, dacă este vorba despre o societate sau o altă persoană juridică ori despre o asociaţie de persoane fizice sau juridice.

(3) O entitate SAL este stabilită în locul în care structura care derulează procedura SAL îşi desfăşoară activitatea.

Articolul 4

Relaţia cu alte acte juridice

(1) În absenţa unor dispoziţii contrare, în cazul în care o dispoziţie a acesteia se află în contradicţie cu o dispoziţie prevăzută într-un alt act normativ care transpune un act juridic al Uniunii Europene şi care priveşte proceduri referitoare la căile de atac extrajudiciare iniţiate de un consumator împotriva unui comerciant, dispoziţiile din prezenta ordonanţă prevalează.

(2) Prezenta ordonanţă nu aduce atingere Legii nr. 192/2006 privind medierea şi organizarea profesiei de mediator, cu modificările şi completările ulterioare.

(3) Dispoziţiile art. 25 nu aduc atingere dispoziţiilor privind informarea consumatorilor cu privire la căile de atac extrajudiciare conţinute în alte acte normative ce transpun acte juridice ale Uniunii Europene.

(4) Dispoziţiile prezentei ordonanţe nu aduc atingere prevederilor Ordonanţei Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activităţii de soluţionare a petiţiilor, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 233/2002.

(5) Dispoziţiile prezentei ordonanţe nu aduc atingere dreptului persoanelor de a se adresa instanţelor judecătoreşti competente.

Capitolul II
Dispoziţii privind entităţile SAL şi procedurile SAL

Articolul 5

Accesul la entităţile SAL şi la procedurile SAL

(1) Litigiile care intră sub incidenţa prezentei ordonanţe şi care implică comercianţi care desfăşoară activităţi în România pot fi prezentate unei entităţi SAL care îndeplineşte cerinţele prevăzute de prezenta ordonanţă.

(2) Entităţile SAL îndeplinesc următoarele cerinţe:

a) administrează un site internet actualizat care permite părţilor să aibă cu uşurinţă acces la informaţiile referitoare la procedura SAL şi care permite consumatorilor să prezinte online o reclamaţie şi documentele justificative necesare;

b) furnizează, la cerere părţilor, pe un suport durabil, informaţiile prevăzute la lit. a);

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

d) permit schimbul de informaţii dintre părţi prin mijloace electronice sau prin poştă, după caz;

e) acceptă atât litigii naţionale, cât şi litigii transfrontaliere, inclusiv litigiile reglementate de Regulamentul (UE) nr. 524/2013;

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

(3) În situaţia în care nu există o entitate de soluţionare a litigiilor competentă pentru anumite sectoare de activitate, poate fi creată o entitate SAL complementară, conform prevederilor alin. (1), care să fie competentă să soluţioneze litigiile din cadrul respectivelor sectoare de activitate.

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

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

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

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

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

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

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

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

(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 reclamaţie care i-a fost prezentată, conform alin. (4) şi procedurilor proprii stabilite potrivit prevederilor alin. (8), o altă entitate SAL poate decide dacă să primească sau să nu primească reclamaţia consumatorului, la cererea acestuia.

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

Articolul 6

Expertiză, independenţă şi imparţialitate

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

a) dispun de cunoştinţele şi aptitudinile necesare în domeniul procedurilor de soluţionare alternativă a litigiilor sau al soluţionării judiciare a litigiilor în materie de consum, precum şi de o bună înţelegere generală a legislaţiei;

b) sunt desemnate pentru un mandat cu o durată suficientă, dar nu mai mică de 3 ani, pentru a asigura independenţa acţiunilor lor, şi nu pot fi eliberate din funcţie fără motive întemeiate;

c) nu primesc niciun fel de instrucţiuni de la oricare dintre părţi sau de la reprezentanţii acestora;

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

e) comunică fără întârziere entităţii SAL orice circumstanţă care le poate afecta sau poate fi considerată ca afectându-le independenţa şi imparţialitatea sau care poate da naştere unui conflict de interese cu oricare dintre părţile litigiului pe care trebuie să îl soluţioneze. Obligaţia de a comunica astfel de elemente este o obligaţie permanentă pe tot parcursul procedurii SAL.

(2) Fără a se aduce atingere prevederilor art. 11 alin. (1), entităţile SAL dispun de proceduri care garantează că, în cazul situaţiilor menţionate la alin. (1) lit. e):

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

b) în cazul în care măsura prevăzută la lit. a) nu este posibilă, persoana fizică respectivă se abţine de la desfăşurarea procedurii SAL şi, după caz, entitatea SAL propune părţilor să înainteze litigiul unei alte entităţi SAL competente;

c) în cazul în care măsura prevăzută la lit. b) nu este posibilă, circumstanţele sunt comunicate imediat părţilor, iar persoana fizică respectivă poate continua desfăşurarea procedurii SAL numai dacă părţile nu au obiecţii cu privire la acest lucru după ce au fost informate cu privire la circumstanţe şi la dreptul lor de a formula obiecţiuni.

(3) Entităţile 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 entităţile SAL pe baza informaţiilor care le sunt comunicate în conformitate cu art. 18 alin. (4) lit. g).

(4) Structurile din cadrul autorităţilor publice centrale sau din cadrul autorităţilor administrative autonome desemnate să deruleze proceduri SAL, precum şi centrul SAL din domeniul bancar îşi desfăşoară activitatea independent de structurile şi activităţile de supraveghere şi control piaţă.

(5) În domeniul bancar, în plus faţă de cerinţele generale prevăzute la alin. (1) şi (2), procedurile îndeplinesc următoarele cerinţe specifice:

a) persoanele fizice responsabile cu soluţionarea litigiilor sunt numite de un organism colegial compus dintr-un număr egal de reprezentanţi ai organizaţiilor de consumatori şi reprezentanţi ai comerciantului sau fac parte din organismul respectiv, numirea fiind rezultatul unei proceduri transparente;

b) persoanele fizice responsabile cu soluţionarea litigiilor se angajează să nu lucreze pentru comerciant, pentru o organizaţie profesională sau o asociaţie de întreprinderi din care face parte comerciantul pentru o perioadă de 3 ani după ce mandatul lor în cadrul entităţii de soluţionare a litigiilor a ajuns la final;

c) entitatea de soluţionare a litigiilor nu are nicio legătură ierarhică sau funcţională cu comerciantul, este clar separată de entităţile operaţionale ale comercianţilor şi are la dispoziţie un buget suficient pentru a-şi îndeplini sarcinile, care este separat de bugetul general al comercianţilor;

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

Articolul 7

Transparenţă

(1) Entităţile SAL publică pe site-urile lor internet, pe suport durabil dacă se solicită, şi prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate, informaţii clare şi uşor de înţeles, privind:

a) datele lor de contact, inclusiv adresa poştală şi de e-mail;

b) lista pe care sunt incluse, conform art. 31 alin. (2);

c) persoanele fizice responsabile de SAL, modalităţile de desemnare a acestora şi durata mandatului lor;

d) expertiza, imparţialitatea şi independenţa persoanelor fizice responsabile de SAL, în cazul Centrului de soluţionare alternativă prevăzut la art. 21;

e) apartenenţa entităţilor SAL la reţelele entităţilor SAL care facilitează soluţionarea litigiilor transfrontaliere, dacă este cazul;

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

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

h) limba în care reclamaţiile pot fi prezentate entităţii SAL şi în care se desfăşoară procedura SAL;

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

j) orice fel de cerinţe preliminare pe care părţile ar putea fi obligate să le îndeplinească înaintea începerii procedurii de soluţionare alternativă a litigiului, inclusiv cerinţa adresată consumatorului de a încerca o soluţionare a litigiului direct cu comerciantul;

k) condiţiile în care părţile se pot retrage din procedură;

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

m) durata medie a procedurii SAL;

n) efectul juridic al rezultatului procedurii SAL, precum şi faptul că hotărârile emise de entităţile 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) Entităţile SAL publică pe site-urile proprii, pe suport durabil la cerere, şi prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate rapoarte de activitate anuale. Rapoartele cuprind următoarele informaţii privind litigiile naţionale şi litigiile transfrontaliere:

a) numărul de litigii înaintate şi tipurile de reclamaţii la care se referă;

b) orice probleme sistematice sau semnificative care apar frecvent şi duc la litigii între consumatori şi comercianţi; informaţiile respective pot fi însoţite de recomandări cu privire la modul în care aceste probleme pot fi evitate sau rezolvate în viitor, în scopul de a ridica standardele profesionale şi de a facilita schimbul de informaţii şi de bune practici;

c) proporţia litigiilor pe care entitatea SAL a refuzat să le instrumenteze şi ponderea procentuală a tipurilor de motive pe care se bazează acest refuz;

d) în cazul procedurilor derulate de Centrul de soluţionare alternativă a litigiilor înfiinţat conform art. 21, proporţia procentuală a soluţiilor care sunt propuse în favoarea consumatorului, respectiv a celor propuse în favoarea comerciantului;

e) proporţia de proceduri SAL care au fost întrerupte, precum şi motivul întreruperii acestora, dacă este cunoscut;

f) timpul mediu necesar pentru soluţionarea litigiilor;

g) proporţia respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută;

h) cooperarea entităţilor SAL în cadrul reţelelor entităţilor SAL care facilitează soluţionarea litigiilor transfrontaliere, dacă este cazul.

Articolul 8

Eficacitatea procedurilor SAL

În vederea asigurării eficacităţii susţinute a procedurilor SAL, acestea trebuie să îndeplinească următoarele cerinţe:

a) procedura SAL să fie disponibilă şi uşor accesibilă online şi pe suport hârtie pentru părţile în litigiu, indiferent de locul în care acestea se găsesc;

b) părţile să aibă acces la procedură fără obligaţia 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 terţă persoană sau de reprezentanţi ai asociaţiilor de consumatori în orice etapă a procedurii;

c) procedura SAL să fie gratuită;

d) părţile aflate în litigiu să fie notificate imediat după primirea tuturor documentelor care conţin informaţii relevante referitoare la reclamaţie de către entitatea SAL care a primit reclamaţia.

Articolul 9

Corectitudinea procedurilor SAL

În cursul procedurilor SAL:

a) părţile au dreptul de a-şi exprima punctul de vedere cu privire la reclamaţia care face obiectul litigiului înaintat spre soluţionare entităţii SAL, în termen de 15 zile calendaristice de la data comunicării acesteia, precum şi de a primi din partea entităţii SAL argumentele, probele, documentele şi elementele de fapt prezentate de cealaltă parte, orice declaraţii şi avize ale experţilor şi de a prezenta observaţii pe marginea acestora;

b) părţile sunt informate că nu sunt obligate să folosească un avocat sau un consilier juridic, dar pot apela la consultanţă independentă sau pot fi reprezentate sau asistate de o parte terţă sau de reprezentanţi ai asociaţiilor de consumatori în orice etapă a procedurii;

c) părţile 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

Entităţile SAL pot propune şi/sau impune o soluţie părţilor. Entităţile SAL pot derula ambele mecanisme cu condiţia de a elabora proceduri specifice pentru fiecare mecanism în parte şi de a informa clar şi corect părţile cu privire la consecinţele alegerii unuia dintre mecanisme. În cazul în care entităţile SAL derulează ambele mecanisme, consumatorul este cel care alege unul dintre mecanisme.

Articolul 11

Propunerea unei soluţii

(1) În cazul procedurilor SAL prin care se propune o soluţie, consumatorii au posibilitatea de a se retrage din procedură în orice moment dacă nu sunt satisfăcuţi de funcţionarea sau de modul de desfăşurare a procedurii. Consumatorii sunt informaţi despre acest drept înaintea începerii procedurii.

(2) Înainte de a accepta soluţia propusă, părţile sunt informate cu privire la:

a) posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu soluţia propusă;

b) faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;

c) faptul că soluţia propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanţă care aplică dispoziţiile legale în vigoare;

d) consecinţele juridice ale acceptării unei astfel de soluţii.

(3) Rezultatul procedurii SAL este comunicat părţilor, printr-o notă de soluţionare alternativă a litigiilor, în termen de 30 de zile calendaristice de la data la care o entitate SAL a primit dosarul complet al reclamaţiei. În cazul unor litigii extrem de complexe, entitatea SAL responsabilă poate, dacă este necesar, să prelungească termenul cu 20 de zile calendaristice. Părţile sunt informate în legătură cu orice prelungire a termenului respectiv, precum şi în legătură cu perioada estimată pentru terminarea litigiului.

(4) Înainte de a accepta soluţia propusă, se acordă o perioadă de 15 zile calendaristice pentru a-şi exprima acordul sau dezacordul. În termenul de 15 zile calendaristice de la primirea notei de soluţionare a litigiilor, părţile comunică decizia lor de acceptare sau de respingere a soluţiei propuse.

(5) Rezultatul procedurilor SAL nu este obligatoriu dacă doar una dintre părţi acceptă soluţia propusă.

Articolul 12

Impunerea unei soluţii

(1) Înainte de a alege această posibilitate de soluţionare a litigiului, părţile sunt informate cu privire la:

a) caracterul obligatoriu al soluţiei;

b) faptul că părţile nu au posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu soluţia;

c) faptul că niciuna dintre părţi 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 soluţia propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanţă care aplică dispoziţiile legale în vigoare;

f) consecinţele juridice ale acceptării unei astfel de soluţii.

(2) Entităţile SAL se asigură că părţile îşi dau acordul cu privire la caracterul obligatoriu al soluţiei.

(3) În cazul în care nu există un conflict de legi, soluţia impusă nu poate conduce la privarea consumatorului de protecţia asigurată prin legislaţia naţională în care consumatorul şi comerciantul îşi au reşedinţa obişnuită.

(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) şi (2) din Regulamentul (CE) nr. 593/2008 al Parlamentului European şi al Consiliului din 17 iunie 2008 privind legea aplicabilă obligaţiilor contractuale (Roma I), soluţia impusă de entitatea SAL nu ar trebui să ducă la privarea consumatorului de protecţia care îi este oferită de legislaţia statului membru în care consumatorul îşi are reşedinţa obişnuită.

(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 Convenţia de la Roma din 19 iunie 1980 privind legea aplicabilă obligaţiilor contractuale, soluţia impusă de entitatea SAL nu ar trebui să ducă la privarea consumatorului de protecţia care îi este oferită de legislaţia statului membru în care îşi are reşedinţa obişnuită.

Articolul 13

Rezultatul procedurii SAL

(1) În cazul în care părţile acceptă soluţia propusă, precum şi în cazul soluţiei impuse, entitatea SAL emite o hotărâre motivată, iar, în cazul în care părţile nu acceptă soluţia propusă, entitatea SAL emite o încheiere care cuprinde descrierea faptelor, soluţia propusă şi decizia părţilor.

(2) În cazul în care comerciantul nu acceptă soluţia propusă, entitatea SAL informează consumatorul, prin încheiere, despre căile de atac administrative, respectiv judiciare la care poate recurge pentru soluţionarea litigiului.

(3) Hotărârea, respectiv încheierea se comunică părţilor în termen de 15 zile calendaristice de la adoptare şi produce efecte de la data comunicării. Acestea pot fi atacate la instanţa 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 reclamaţiei. În cazul unor litigii complexe, entitatea SAL responsabilă poate, dacă este necesar, să prelungească termenul de 90 de zile calendaristice şi să informeze părţile în legătură cu orice prelungire, precum şi în legătură cu perioada estimată pentru terminarea litigiului.

Articolul 14

Libertatea
Un acord între un consumator şi un comerciant de a prezenta reclamaţii unei entităţi SAL, atunci când acesta a fost încheiat înainte de apariţia litigiului şi dacă are drept efect privarea consumatorului de dreptul său de a se adresa autorităţii administrative competente în vederea soluţionării reclamaţiei pe cale administrativă ori de a introduce o acţiune în instanţă în vederea soluţionării litigiului, nu este obligatoriu pentru consumator.

Articolul 15

Reguli proprii

(1) Fiecare entitate SAL elaborează reguli proprii de soluţionare alternativă a litigiilor, care trebuie să respecte principiile, regulile şi cerinţele prevăzute de prezenta ordonanţă.

(2) Regulile menţionate la alin. (1), precum şi orice modificări ulterioare ale acestora sunt transmise autorităţii competente.

Articolul 16

Efectul procedurilor SAL asupra termenelor de decădere şi de prescripţie

(1) Pe parcursul derulării procedurii de soluţionare alternativă a litigiilor, prescripţia dreptului la acţiune nu începe să curgă, iar, dacă a început să curgă, ea se suspendă.

(2) Prevederile alin. (1) nu aduc atingere dispoziţiilor privind decăderea şi prescripţia dreptului la acţiune stabilite prin acordurile internaţionale incidente la care România este parte.

Articolul 17

Înfiinţarea entităţilor SAL

(1) Entităţile SAL se pot constitui cu respectarea cerinţelor stabilite prin prezenta ordonanţă.

(2) Finanţarea entităţilor SAL se poate face din fonduri publice, private sau mixte.

(3) Autorităţile publice centrale, autorităţile administrative autonome care intenţionează să înfiinţeze entităţi SAL, precum şi Centrul de soluţionare alternativă a litigiilor din sistemul bancar prevăzut la art. 21 transmit autorităţii competente informaţiile prevăzute la art. 18, precum şi orice alte informaţii 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 autorităţii 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 înfiinţează entitatea SAL cu respectarea reglementărilor legale în vigoare.

Articolul 18

Informaţii care trebuie notificate autorităţii competente de către organismele care doresc să fie entităţi de soluţionare a litigiilor

(1) Organismele de soluţionare a litigiilor stabilite pe teritoriul României, care intenţionează să dobândească calitatea de entităţi SAL în temeiul prezentei ordonanţe şi să fie incluse pe o listă în conformitate cu art. 31 alin. (2) , notifică autorităţii competente următoarele:

a) numele, coordonatele şi site-ul internet;

b) informaţii privind structura şi finanţarea lor, inclusiv informaţii privind persoanele fizice responsabile de soluţionarea litigiilor, remunerarea şi mandatul acestora;

c) regulile de procedură;

d) comisioanele;

e) durata medie a procedurilor de soluţionare a litigiilor;

f) limba în care pot fi prezentate reclamaţii şi în care se poate desfăşura procedura de soluţionare a litigiilor;

g) o declaraţie privind tipurile de litigii vizate de procedura de soluţionare a litigiilor;

h) motivele pentru care entitatea de soluţionare a litigiilor poate refuza să instrumenteze un anumit litigiu în conformitate cu art. 5 alin. (4) şi (8);

i) o declaraţie motivată pe propria răspundere care să ateste dacă entitatea respectă condiţiile de înfiinţare şi funcţionare ale unei entităţi SAL care intră în domeniul de aplicare al prezentei ordonanţe şi dacă este conformă cu cerinţele de calitate prevăzute în cap. II.

(2) În cazul modificării informaţiilor menţionate la lit. a)-h), entităţile SAL notifică, fără întârzieri nejustificate, aceste modificări autorităţii competente.

(3) Centrul de soluţionare alternativă a litigiilor din sistemul bancar prevăzut la art. 21 comunică autorităţii competente, în plus faţă de informaţiile şi declaraţiile menţionate la alin. (1), informaţii necesare pentru a evalua conformitatea persoanelor care fac parte din Corpul Conciliatorilor cu cerinţele specifice suplimentare privind independenţa şi transparenţa prevăzute la art. 6 alin. (5).

(4) Entităţile SAL comunică autorităţii competente la fiecare 2 ani informaţii privind:

a) numărul de litigii primite şi tipurile de reclamaţii la care se referă;

b) procentul de proceduri SAL care au fost întrerupte înainte de a fi obţinut un rezultat;

c) durata medie de soluţionare a litigiilor primite;

d) proporţia respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută;

e) orice probleme semnificative care apar frecvent şi duc la litigii între consumatori şi comercianţi. Informaţiile comunicate în acest sens pot fi însoţite de recomandări cu privire la modul în care aceste probleme pot fi evitate sau rezolvate în viitor;

f) o evaluare a eficacităţii cooperării lor în cadrul reţelelor entităţilor SAL care facilitează soluţionarea 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 eficacităţii procedurii SAL oferite de către entitate şi a modalităţilor posibile de îmbunătăţire a performanţelor sale.

Articolul 19

Înfiinţarea structurii responsabile cu derularea procedurilor SAL în cadrul Autorităţii Naţionale pentru Protecţia Consumatorilor

(1) În cadrul Autorităţii Naţionale pentru Protecţia Consumatorilor se înfiinţează o structură responsabilă cu derularea procedurilor SAL. Această structură este imparţială şi îşi desfăşoară activitatea independent de activităţile de supraveghere şi control piaţă.

(2) În scopul dobândirii calităţii de entitate SAL de către structura prevăzută la alin. (1), Autoritatea Naţională pentru Protecţia Consumatorilor transmite autorităţii competente informaţiile prevăzute la art. 18, precum şi orice alte informaţii solicitate de aceasta în termen de 60 de zile calendaristice de la data intrării în vigoare a prezentei ordonanţe.

(3) Structura organizatorică a Autorităţii Naţionale pentru Protecţia Consumatorilor va fi suplimentată cu un număr de 25 de posturi, cu încadrarea în bugetul aprobat ordonatorului principal de credite, necesare funcţionării entităţii SAL.

(4) Conducerea structurii responsabile cu derularea procedurilor SAL este asigurată de o persoană ce îşi desfăşoară activitatea independent de activităţile de supraveghere şi control piaţă, aflată în subordinea înaltului funcţionar public. Conducătorul acestei structuri răspunde în faţa autorităţii competente şi are obligaţia de informare periodică a conducerii ierarhice superioare.

(5) Modul de organizare, finanţare şi procedura de funcţionare 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 ordonanţe.

Articolul 20

Autoritatea complementară

În cazul în care autorităţile publice centrale sau autorităţile administrative autonome, ce au responsabilităţi pentru anumite sectoare de activitate, nu înfiinţează entităţi SAL până la data de 30 noiembrie 2015, entitatea SAL din cadrul Autorităţii Naţionale pentru Protecţia Consumatorilor poate avea şi rol de autoritate complementară în sensul art. 5 alin. (3). În această situaţie, entitatea SAL poate solicita punct de vedere consultativ al respectivelor autorităţi cu privire la litigiile ce intră în domeniul de activitate al acestora.

Articolul 21

Centrul de soluţionare alternativă a litigiilor în domeniul bancar

(1) Pentru domeniul bancar se înfiinţează Centrul de soluţionare 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 soluţionarea, prin proceduri SAL, a litigiilor dintre aceştia şi comercianţii a căror activitate este reglementată, autorizată şi supravegheată/monitorizată de Banca Naţională a României, precum şi sucursalelor comercianţilor străini ce desfăşoară activităţi pe teritoriul României, în domeniul bancar. Sediul Centrului SAL este în municipiul Bucureşti.

(2) Litigiile din domeniul bancar sunt soluţionate exclusiv prin proceduri SAL de Centrul SAL.

(3) Finanţarea Centrului SAL se asigură:

a) de către comercianţii ce acţionează în cadrul activităţii lor comerciale în domeniul bancar, potrivit prevederilor alin. (1);

b) din venituri proprii care se pot constitui din veniturile realizate din comisioanele şi sumele percepute pentru prestaţiile în domeniu efectuate terţilor;

c) din donaţii şi/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 şi funcţionează potrivit prevederilor prezentei ordonanţe, ale regulamentului său de organizare şi funcţionare, precum şi potrivit celorlalte reglementări interne necesare funcţionării sale corespunzătoare.

Articolul 22

Colegiul de coordonare

(1) Activitatea Centrului SAL este coordonată de un Colegiu de coordonare format din 5 membri desemnaţi, câte unul, de către următoarele entităţi:

a) Autoritatea Naţională pentru Protecţia Consumatorilor;

b) Asociaţia Română a Băncilor;

c) Banca Naţională a României;

d) asociaţiile de consumatori care îndeplinesc condiţiile prevăzute în art. 32 sau în art. 33 din Ordonanţa Guvernului nr. 21/1992, republicată, cu modificările şi completările ulterioare;

e) un membru independent ales de către cei 4 membri desemnaţi conform lit. a)-d).

(2) Colegiul de coordonare elaborează propriul său regulament de funcţionare, care va fi adoptat la prima sa reuniune şi aprobat prin hotărârea Colegiului.

(3) Colegiul de coordonare este condus de preşedinte, ales dintre membrii Colegiului de coordonare, prin rotaţie, pentru un mandat de un an. Preşedintele 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 atribuţiile 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 condiţii:

a) este cetăţean român, cetăţean al unui alt stat membru al Uniunii Europene ori aparţine Spaţiului Economic European sau este cetăţean al Confederaţiei Elveţiene;

b) are capacitate deplină de exerciţiu;

c) a absolvit studii superioare juridice atestate cu diplomă;

d) dispune de o bună reputaţie, de cunoştinţe şi de experienţă adecvate pentru exercitarea responsabilităţilor încredinţate;

e) nu a fost condamnată definitiv pentru infracţiuni contra patrimoniului prin nesocotirea încrederii, infracţiuni de corupţie, delapidare, infracţiuni de fals în înscrisuri, evaziune fiscală, infracţiuni prevăzute de Legea nr. 656/2002 pentru prevenirea şi sancţionarea spălării banilor, precum şi pentru instituirea unor măsuri de prevenire şi combatere a finanţării terorismului, republicată, cu modificările ulterioare, sau pentru alte infracţiuni săvârşite cu intenţie, pentru care legea prevede o pedeapsă cu închisoarea de 3 ani sau mai mare.

(6) Membrii Colegiului de coordonare sunt independenţi 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 rămânerii definitive a hotărârii de condamnare pentru săvârşirea unei infracţiuni din cele prevăzute la alin. (5);

f) prin revocare, pentru încălcarea prezentei ordonanţe sau pentru condamnare, prin hotărâre judecătorească definitivă, pentru săvârşirea unei alte infracţiuni 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 vacanţă a unui loc în Colegiul de coordonare pentru una dintre situaţiile prevăzute la alin. (7) se va proceda, conform prevederilor alin. (5), la desemnarea şi numirea unui nou membru pentru durata rămasă din mandat, în funcţia devenită vacantă.

Articolul 23

Activitatea Colegiului de coordonare

(1) Colegiul de coordonare îşi desfăşoară activitatea, deliberează şi ia decizii în plen, care se întruneşte valabil în prezenţa a cel puţin 3 dintre aceştia, şi adoptă hotărâri cu votul majorităţii membrilor prezenţi.

(2) Colegiul de coordonare al Centrului SAL:

a) adoptă regulile privind procedura de soluţionare a litigiilor;
b) adoptă structura organizatorică a Centrului SAL, regulamentul de organizare şi funcţionare, regulamentul de organizare internă şi regulamentul Colegiului de coordonare;
c) stabileşte aria litigiilor ce pot fi supuse procedurilor SAL;
d) stabileşte criteriile de selecţie a membrilor Corpului conciliatorilor;
e) stabileşte bugetul de venituri şi cheltuieli al Centrului SAL.
(3) Colegiului de coordonare comunică punctul său de vedere în legătură cu aspecte ce ţin de relaţia dintre consumator şi comerciant din domeniul bancar, la cererea:
a) Administraţiei Prezidenţiale şi Guvernului României;
b) comisiilor parlamentare, senatorilor şi deputaţilor;
c) autorităţilor şi instituţiilor administraţiei publice centrale şi locale;
d) organizaţiilor profesionale şi patronale;
e) organizaţiilor pentru protecţia consumatorilor;
f) instanţelor judecătoreşti şi parchetelor.
(4) Colegiul de coordonare întocmeşte anual un raport privind activitatea sa, potrivit prezentei ordonanţe.
(5) Raportul se adoptă în plenul Colegiului de coordonare şi se publică pe site-ul Centrului SAL.

Articolul 24
Soluţionarea litigiilor
(1) Soluţionarea 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 desfăşoară potrivit prevederilor regulamentului de funcţionare a Centrului SAL, regulilor de procedură aprobate de Colegiul de coordonare, precum şi 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 şi funcţionare a Centrului SAL, în conformitate cu prezenta ordonanţă.
(4) Regulamentul de organizare şi funcţionare al Centrului SAL se publică, înainte de adoptare, spre consultare publică.
(5) Membrii Corpului conciliatorilor sunt independenţi, imparţiali şi trebuie să dispună de o bună reputaţie şi expertiză adecvată.

Capitolul III
Informare şi cooperare

Articolul 25
Informarea consumatorilor de către comercianţi
(1) Comercianţii informează consumatorii cu privire la entitatea sau entităţile SAL de care aceştia aparţin atunci când comercianţii se angajează să utilizeze respectivele proceduri. Informaţiile respective includ adresa site-ului internet al entităţii sau entităţilor SAL relevante.
(2) Informaţiile menţionate la alin. (1) sunt furnizate în mod clar, inteligibil şi uşor accesibil pe site-ul internet al comercianţilor, în cazul în care acesta există, şi, dacă este cazul, în termenii şi condiţiile generale ale contractelor de vânzare sau de prestare de servicii dintre comerciant şi consumator.
(3) În cazul în care un litigiu între un consumator şi un comerciant stabilit pe teritoriul României nu a putut fi soluţionat în urma unei reclamaţii prezentate direct de consumator comerciantului, comerciantul informează consumatorul despre posibilitatea de a se adresa entităţii SAL. Această informaţie este furnizată pe suport hârtie sau pe un alt suport durabil.

Articolul 26
Asistenţa oferită consumatorilor
(1) Se desemnează Centrul European al Consumatorilor din România pentru a oferi asistenţă consumatorilor:
a) în cazul litigiilor care decurg din contractele de vânzare sau de prestare de servicii transfrontaliere, astfel încât consumatorii să se poată adresa entităţii SAL care îşi desfăşoară activitatea într-un alt stat membru şi care este competentă cu soluţionarea litigiului cu caracter transfrontalier;
b) în cazul litigiilor referitoare la reclamaţiile prezentate prin intermediul platformei de soluţionare online a litigiilor, ca punct de contact privind soluţionarea 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 şi coordonatele punctului de contact Comisiei Europene în conformitate cu prevederile art. 7 din Regulamentul (UE) nr. 524/2013.

Articolul 27

Informaţii generale

(1) Entităţile SAL, Centrul European al Consumatorilor din România şi asociaţiile de consumatori pun la dispoziţia publicului pe site-urile internet ale acestora, oferind un link către site-ul internet al Comisiei Europene, şi, ori de câte ori este posibil, pe un suport durabil la sediile lor, lista entităţilor SAL menţionată la art. 31 alin. (5).

(2) Ministerul Energiei încurajează organizaţiile de consumatori şi asociaţiile patronale relevante să publice, pe site-urile lor internet şi prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate, lista entităţilor SAL menţionată la art. 31 alin. (5), precum şi un link electronic către platforma SOL.

La data de 29-12-2020 sintagma: Ministerul Economiei, Energiei şi Mediului de Afaceri a fost înlocuită de Punctul 7, Articolul 11 ORDONANŢA DE URGENŢĂ nr. 212 din 28 decembrie 2020, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 1307 din 29 decembrie 2020

(3) Centrul European al Consumatorilor din România şi asociaţiile de consumatori asigură diseminarea informaţiilor cu privire la modalităţile conform cărora consumatorii pot avea acces la procedurile SAL pentru soluţionarea litigiilor care intră sub incidenţa prezentei ordonanţe.

(4) Entităţile SAL, Centrul European al Consumatorilor din România şi asociaţiile de consumatori adoptă măsuri pentru a încuraja organizaţiile consumatorilor şi organizaţiile profesionale de la nivel naţional să sporească gradul de conştientizare cu privire la entităţile SAL, la procedurile acestora şi să promoveze utilizarea procedurilor SAL de către comercianţi şi consumatori. Respectivele organisme furnizează consumatorilor informaţii privind entităţile SAL competente în momentul în care primesc reclamaţii din partea consumatorilor.

(5) Entităţile 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 şi Mediului de Afaceri a fost înlocuită de Punctul 7, Articolul 11 ORDONANŢA DE URGENŢĂ nr. 212 din 28 decembrie 2020, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 1307 din 29 decembrie 2020

Articolul 28

Cooperarea şi schimbul de experienţă între entităţile SAL

(1) Entităţile SAL cooperează în vederea soluţionării litigiilor transfrontaliere şi efectuează schimburi regulate de bune practici, în ceea ce priveşte soluţionarea litigiilor transfrontaliere şi a celor naţionale.

(2) În cazul în care există în Uniunea Europeană o reţea de entităţi SAL care facilitează soluţionarea litigiilor transfrontaliere care apar într-un anumit domeniu, Ministerul Energiei încurajează entităţile SAL care se ocupă de litigiile în domeniul respectiv să devină membre ale acestei reţele.

La data de 29-12-2020 sintagma: Ministerul Economiei, Energiei şi Mediului de Afaceri a fost înlocuită de Punctul 7, Articolul 11 ORDONANŢA DE URGENŢĂ nr. 212 din 28 decembrie 2020, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 1307 din 29 decembrie 2020

(3) Denumirile şi datele de contact ale reţelelor menţionate la alin. (2) sunt cele publicate de Comisia Europeană.

Articolul 29

Cooperarea dintre entităţile SAL şi autorităţile naţionale însărcinate cu punerea în aplicare a legislaţiei privind protecţia consumatorilor

(1) Entităţile SAL cooperează cu autorităţile naţionale însărcinate cu punerea în aplicare a legislaţiei privind protecţia consumatorilor.

(2) Această cooperare include în special schimbul reciproc de informaţii privind practicile din sectoarele comerciale specifice cu privire la care consumatorii au prezentat reclamaţii în mod repetat. Aceasta cuprinde, de asemenea, furnizarea evaluării tehnice şi a informaţiilor de către autorităţile naţionale către entităţile SAL, în cazul în care evaluarea sau informaţiile respective sunt necesare pentru soluţionarea litigiilor individuale şi sunt deja disponibile.

(3) Cooperarea şi schimburile reciproce de informaţii menţionate la alin. (1) şi (2) se realizează în condiţiile Legii nr. 677/2001, cu modificările şi completările ulterioare.

(4) Prezentul articol nu aduce atingere dispoziţiilor privind secretul profesional şi comercial care se aplică autorităţilor naţionale însărcinate cu punerea în aplicare a legislaţiei în domeniul protecţiei consumatorului. Entităţile SAL sunt supuse normelor privind secretul profesional sau altor obligaţii echivalente de confidenţialitate prevăzute în legislaţia naţională.

(5) Prin hotărâre a Guvernului, la propunerea Autorităţii Naţionale pentru Protecţia Consumatorilor, în termen de 90 de zile calendaristice de la intrarea în vigoare a prezentei ordonanţe, se stabilesc modul şi procedura de cooperare a structurilor cu rol de entitate SAL şi autoritatea publică interesată.

Capitolul IV
Rolul autorităţii competente

Articolul 30

Desemnarea autorităţii competente

(1) Se desemnează Ministerul Energiei ca autoritate competentă care îndeplineşte funcţiile prevăzute la art. 18 şi 31, precum şi ca punct unic de contact cu Comisia Europeană. Ministerul Energiei informează Comisia Europeană cu privire la desemnarea sa ca autoritate competentă şi punct unic de contact.

La data de 29-12-2020 sintagma: Ministerul Economiei, Energiei şi Mediului de Afaceri a fost înlocuită de Punctul 7, Articolul 11 ORDONANŢA DE URGENŢĂ nr. 212 din 28 decembrie 2020, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 1307 din 29 decembrie 2020

(2) În cadrul Ministerului Energiei se înfiinţează o structură responsabilă cu îndeplinirea funcţiilor aferente autorităţii competente şi a punctului unic de contact cu Comisia Europeană.

La data de 29-12-2020 sintagma: Ministerului Economiei, Energiei şi Mediului de Afaceri a fost înlocuită de Punctul 7, Articolul 11 ORDONANŢA DE URGENŢĂ 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, finanţare şi procedura de funcţionare a structurii prevăzute la alin. (2) în termen de 90 de zile calendaristice de la intrarea în vigoare a prezentei ordonanţe.

La data de 29-12-2020 sintagma: Ministerul Economiei, Energiei şi Mediului de Afaceri a fost înlocuită de Punctul 7, Articolul 11 ORDONANŢA DE URGENŢĂ nr. 212 din 28 decembrie 2020, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 1307 din 29 decembrie 2020

(4) Lista autorităţilor 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 autorităţii competente

(1) Autoritatea competentă evaluează, în special pe baza informaţiilor primite în conformitate cu art. 18 alin. (1) şi (3), dacă entităţile de soluţionare a litigiilor care i-au fost notificate pot fi considerate drept entităţi SAL care intră în domeniul de aplicare al prezentei ordonanţe şi îndeplinesc cerinţele de calitate prevăzute în cap. II.

(2) Autoritatea competentă stabileşte, pe baza evaluării menţionate la alin. (1), o listă a tuturor entităţilor SAL care i-au fost notificate şi care îndeplinesc condiţiile prevăzute la alin. (1). Această listă cuprinde următoarele elemente:

a) numele, datele de contact şi site-urile internet ale entităţilor SAL menţionate la alin. (1);

b) comisioanele lor, după caz;

c) limba în care pot fi prezentate reclamaţii şi în care se poate desfăşura procedura SAL;

d) tipurile de litigii vizate de procedura SAL;

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

f) dacă este cazul, necesitatea prezenţei fizice a părţilor sau a reprezentanţilor acestora, inclusiv o declaraţie a entităţii SAL care să ateste dacă procedura SAL se desfăşoară sau poate să se desfăşoare 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 menţionată 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 informaţiile relevante sunt notificate Comisiei Europene.

(4) În cazul în care o structură de soluţionare a litigiilor care figurează pe listă ca entitate SAL în temeiul prezentei ordonanţe nu mai îndeplineşte cerinţele menţionate la alin. (1), autoritatea competentă contactează entitatea de soluţionare a litigiilor, indicând cerinţele pe care aceasta nu le îndeplineşte şi solicitându-i să asigure de îndată respectarea acestora. Dacă, după o perioadă de 3 luni, entitatea de soluţionare a litigiilor continuă să nu îndeplinească cerinţele menţionate la alin. (1), autoritatea competentă elimină entitatea de soluţionare a litigiilor din lista menţionată la alin. (2). Această listă se actualizează fără întârzieri nejustificate, iar informaţiile relevante sunt notificate Comisiei Europene.

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

(6) Autoritatea competentă face publică lista consolidată a entităţilor 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 entităţile SAL, în conformitate cu prevederile art. 2 alin. (3) din Regulamentul (UE) nr. 524/2013.

(8) Până la data de 9 iulie 2018 şi, ulterior, la fiecare 4 ani, autoritatea competentă publică şi transmite Comisiei Europene un raport privind evoluţia şi funcţionarea entităţilor SAL. În special, raportul:

a) identifică bunele practici ale entităţilor SAL;

b) în baza statisticilor, subliniază deficienţele care afectează funcţionarea entităţilor SAL în cazul litigiilor naţionale şi al celor transfrontaliere, după caz;

c) emite recomandări privind modul de îmbunătăţire a funcţionării eficace şi eficiente a entităţilor SAL, după caz.

(9) Raportul menţionat la alin. (8) se referă la toate entităţile SAL care îşi au sediul în România.

Capitolul V
Sancţiuni

Articolul 32

Sancţiuni

(1) Constituie contravenţii, dacă nu au fost săvârşite în astfel de condiţii încât, potrivit legii penale, să fie considerate infracţiuni:

a) nerespectarea de către comercianţi a prevederilor art. 25 referitoare la informarea consumatorilor cu privire la entităţile SAL relevante;

b) desfăşurarea de activităţi de soluţionare alternativă a litigiilor în temeiul prezentei ordonanţe de organisme care nu sunt incluse în lista menţionată la art. 31 alin. (5);

c) crearea impresiei persoanelor interesate că se adresează unei entităţi SAL, în situaţia în care, în realitate, respectiva entitate nu este inclusă în lista menţionată la art. 31 alin. (5);

d) nerespectarea de către punctul de contact SOL a oricăreia dintre obligaţiile prevăzute la art. 7 alin. (2) din Regulamentul (UE) nr. 524/2013;

e) nerespectarea de către comercianţi a oricăreia dintre cerinţele referitoare la informaţiile pentru consumatori prevăzute la art. 14 alin. (1), (2) şi (7) din Regulamentul (UE) nr. 524/2013.

(2) Contravenţiile prevăzute la alin. (1) se sancţionează cu amendă de la 2.000 lei la 5.000 lei.

(3) Valoarea amenzilor prevăzute în prezenta ordonanţă se va actualiza prin hotărâre a Guvernului.

Articolul 33

Competenţă

(1) Constatarea contravenţiilor şi aplicarea sancţiunilor prevăzute la art. 32 alin. (1) lit. a), d) şi e) se fac de către reprezentanţi împuterniciţi ai Autorităţii Naţionale pentru Protecţia Consumatorilor, iar pentru cele prevăzute la art. 32 alin. (1) lit. b) şi c) se fac de către reprezentanţi împuterniciţi ai Ministerului Energiei.

La data de 29-12-2020 sintagma: Ministerului Economiei, Energiei şi Mediului de Afaceri a fost înlocuită de Punctul 7, Articolul 11 ORDONANŢA DE URGENŢĂ nr. 212 din 28 decembrie 2020, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 1307 din 29 decembrie 2020

(2) Contravenţiilor prevăzute la art. 32 le sunt aplicabile dispoziţiile Ordonanţei Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravenţiilor, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările şi completările ulterioare.

Capitolul VI
Dispoziţii finale

Articolul 34

Comunicare

(1) La data intrării în vigoare a prezentei ordonanţe, Ministerul Energiei comunică Comisiei Europene:

La data de 29-12-2020 sintagma: Ministerul Economiei, Energiei şi Mediului de Afaceri a fost înlocuită de Punctul 7, Articolul 11 ORDONANŢA DE URGENŢĂ nr. 212 din 28 decembrie 2020, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 1307 din 29 decembrie 2020

a) denumirea şi datele de contact ale entităţilor 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 privinţa oricărei modificări ulterioare care afectează aceste informaţii.

La data de 29-12-2020 sintagma: Ministerul Economiei, Energiei şi Mediului de Afaceri a fost înlocuită de Punctul 7, Articolul 11 ORDONANŢA DE URGENŢĂ 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 menţionată la art. 31 alin. (2).

La data de 29-12-2020 sintagma: Ministerul Economiei, Energiei şi Mediului de Afaceri a fost înlocuită de Punctul 7, Articolul 11 ORDONANŢA DE URGENŢĂ nr. 212 din 28 decembrie 2020, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 1307 din 29 decembrie 2020

Articolul 35

Intrarea în vigoare

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

Prezenta ordonanţă transpune prevederile Directivei 2013/11/UE a Parlamentului European şi a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluţionarea alternativă a litigiilor în materie de consum şi de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2.006/2004 şi 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, comerţului şi turismului,

Mihai Tudose

Preşedintele Autorităţii Naţionale pentru Protecţia Consumatorilor,

Marius Alexandru Dunca

Ministrul finanţelor publice,

Eugen Orlando Teodorovici

Ministrul energiei, întreprinderilor mici şi mijlocii

şi mediului de afaceri,

Andrei Dominic Gerea

Ministrul afacerilor externe,

Bogdan Lucian Aurescu

Ministrul muncii, familiei, protecţiei sociale şi persoanelor

vârstnice,

Rovana Plumb

Ministrul educaţiei şi cercetării ştiinţifice,

Sorin Mihai Cîmpeanu

Ministrul sănătăţii,

Nicolae Bănicioiu

Ministrul pentru societatea informaţională,

Sorin Mihai Grindeanu

p. Guvernatorul Băncii Naţionale a României,

Bogdan Olteanu

Bucureşti, 26 august 2015.

Nr. 38.

C.T.C.E. Piatra Neamț