

LEGE
privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și profesioniști

CAPITOLUL I - DISPOZIȚII GENERALE

Articolul 1

(1) Prezenta lege stabilește cadrul legal privind examinarea reclamațiilor consumatorilor împotriva profesioniștilor de către entitățile care aplică proceduri de soluționare alternativă a litigiilor, astfel încât acestea să fie soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, eficace, rapid și echitabil, în scopul asigurării unui nivel înalt de protecție a consumatorilor și o bună funcționare a pieței în materie de consum.

(2) În sensul alin.(1), prezenta lege instituie cerințele de calitate pentru entitățile de soluționare alternativă a litigiilor și pentru procedurile utilizate de acestea în soluționarea litigiilor formulate de consumatori împotriva profesioniștilor cu care au contractat.

Articolul 2

(1) Prezenta lege se aplică procedurilor de soluționare extrajudiciară a litigiilor interne și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzare sau din contractele de prestări de servicii încheiate între un profesionist care desfășoară activități în România și un consumator rezident în Uniunea Europeană de către entități de soluționare alternativă a litigiilor, care pot propune sau impune o soluție și care activează în România.

(2) Prezenta lege nu se aplică:

- a) procedurilor de soluționare a reclamațiilor consumatorilor direct de profesionist;
- b) serviciilor neeconomice de interes general;
- c) litigiilor între profesioniști;
- d) negocierilor directe între consumator și profesionist;
- e) încercărilor efectuate de un judecător de a soluționa pe cale amiabilă un litigiu pe parcursul procedurii judiciare în curs;
- f) procedurilor inițiate de un profesionist 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) entităților publice de învățământ postliceal sau superior.

Articolul 3

(1) În absența unor dispoziții contrare în prezenta lege, 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 extrajudiciare inițiate de un consumator împotriva unui profesionist, dispozițiile din prezenta lege prevalează.

(2) Prezenta lege nu aduce atingere Legii nr.192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 441 din 22 mai 2006, cu modificările și completările ulterioare.

(3) Dispozițiile art.21 din prezenta lege nu aduc atingere dispozițiilor privind informarea consumatorilor cu privire la proceduri extrajudiciare conținute în alte acte normative ce transpun acte juridice ale Uniunii Europene, care se aplică în plus față de articolul menționat.

(4) Dispozițiile prezentei legi nu aduc atingere prevederilor Ordonanței Guvernului nr.27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr.84 din 1 februarie 2002, cu modificările și completările ulterioare.

(5) Dispozițiile prezentei legi nu aduc atingere dreptului persoanelor de a se adresa instanțelor judecătorești competente, în condițiile legii.

Articolul 4

(1) În sensul prezentei legi, termenii și expresiile utilizate au următoarele semnificații:

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) profesionist - orice persoană fizică sau juridică, publică sau 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 profesionistul transferă sau se angajează să transfere proprietatea asupra unor bunuri către consumator, iar consumatorul plătește sau se angajează să plătească prețul acestora, inclusiv orice contract care are drept obiect atât produse cât și servicii;

d) contract de prestări de servicii - orice contract în temeiul căruia profesionistul furnizează sau se angajează să furnizeze un serviciu

consumatorului, iar acesta plătește sau se angajează să plătească prețul acestuia;

e) litigiu intern - un litigiu care rezultă dintr-un contract de vânzare sau de prestare de servicii, în care consumatorul, în momentul în care comandă sau, după caz, contractează, astfel de bunuri sau servicii, își are reședința în același stat membru al UE în care este stabilit profesionistul;

f) litigiu transfrontalier - un litigiu care rezultă dintr-un contract de vânzare sau de prestare de servicii, în cazul în care consumatorul, în momentul în care comandă sau, după caz, contractează astfel de bunuri sau servicii, își are reședința într-un alt stat membru decât cel în care este stabilit profesionistul;

g) procedura de soluționare alternativă a litigiilor, denumită în continuare procedura SAL - procedură extrajudiciară de soluționare a litigiilor interne și transfrontaliere, care privesc obligații rezultând din contractele de vânzări sau din contractele de prestări de servicii încheiate între un profesionist și un consumator, prin intermediul unei entități de soluționare alternativă a litigiilor, care poate propune sau impune o soluție, procedură care îndeplinește cerințele prezentei legi și este aplicată de o entitate de soluționare alternativă a litigiilor;

h) entitate de soluționare alternativă a litigiilor, denumită în continuare entitate SAL – orice entitate, cu sau fără personalitate juridică, ce oferă soluționarea unui litigiu printr-o procedură SAL, înscrisă pe listă în conformitate cu art.28 alin.(2) din prezenta lege;

i) autoritate competentă - autoritatea desemnată la art.29 din prezenta lege.

(2) Un profesionist 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 locul unde se află centrul principal de conducere și de gestiune a activității statutare.

CAPITOLUL II – DISPOZIȚII PRIVIND ENTITĂȚILE SAL ȘI PROCEDURILE SAL

Secțiunea 1 – Entitățile SAL

Articolul 5

(1) Entitățile SAL competente să examineze litigiile care intră sub incidența prezentei legi trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:

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

b) să furnizeze la cerere părților, pe un suport durabil, informațiile menționate la lit. a);

c) să permită consumatorului să prezinte o reclamație în scris, pe suport hârtie;

d) să permită schimbul de informații dintre părți și entitatea SAL prin mijloace electronice sau, după caz, prin poștă;

e) să accepte atât litigii interne, cât și litigii transfrontaliere, inclusiv litigiile reglementate de Regulamentul nr.524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr.2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE;

f) să notifice părțile aflate în litigiu, imediat, după primirea tuturor documentelor care conțin informații relevante referitoare la reclamație informându-le dacă preiau cazul spre examinare sau nu.

Articolul 6

(1) Entitățile SAL refuză examinarea unui litigiu în următoarele cazuri:

a) litigiul este promovat cu rea credință sau jignitor;

b) litigiul este sau a fost analizat anterior de către o entitate SAL sau de o instanță;

c) consumatorul nu a prezentat reclamația entității SAL în termen de un an de la data la care acesta a prezentat reclamația profesionistului în cauză;

d) examinarea litigiului afectează funcționarea eficientă a entității SAL;

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

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

(2) În cazul în care, în conformitate cu regulile de procedură, o entitate SAL nu poate analiza un litigiu care i-a fost înaintat, aceasta prezintă ambelor părți o explicație privind motivele refuzului litigiului în termen de 21 zile calendaristice de la primirea dosarului de litigiu.

(3) Refuzul examinării unui anumit litigiu, potrivit alin.(1), nu trebuie să afecteze accesul consumatorilor la procedurile SAL, inclusiv în cazul litigiilor transfrontaliere.

(4) În cazul în care, în condițiile menționate la alin.(1), o entitate SAL nu poate examina o reclamație care i-a fost prezentată, o altă entitate SAL poate decide dacă să primească sau nu reclamația consumatorului, **la cererea expresă a acestuia.**

Articolul 7

(1) Persoanele fizice responsabile cu SAL trebuie să aibă expertiza necesară, să fie independente și imparțiale și trebuie:

a) să dispună de cunoștințele și aptitudinile necesare în domeniul procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor în materie de consum, precum și de o bună cunoaștere generală a dreptului în vigoare;

b) să fie desemnate pentru un mandat cu o durată suficientă, de cel puțin trei ani, pentru a asigura independența acțiunilor lor și să nu poată fi eliberate din funcție fără motive întemeiate;

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

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

e) să comunice fără întârziere entității SAL, și pe parcursul procedurii, orice circumstanță care le poate afecta sau poate fi considerat ca afectându-le independența și imparțialitatea sau poate da naștere unui conflict de interese cu oricare dintre părțile litigiului pe care trebuie să îl soluționeze.

(2) Entitățile SAL dispun de proceduri care garantează că, în situațiile menționate la alin.(1) lit.e):

a) persoana fizică responsabilă cu procedura SAL este înlocuită de altă persoană fizică, căreia i se încredințează continuarea 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 să continue desfășurarea procedurii SAL numai dacă părțile, după ce au fost informate cu privire la circumstanțe și la dreptul lor de a obiecta, nu au obiecții cu privire la acestea.

(3) Entitățile SAL pot să ofere formare profesională pentru persoanele fizice responsabile de SAL, informând despre aceasta și autoritatea competentă în conformitate cu art.30.

Articolul 8

(1) Entitățile SAL publică pe site-urile lor internet, pe suport durabil 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, durata mandatului lor și modalitățile de desemnare a acestora;
- d) apartenența entităților SAL la rețelele entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, dacă este cazul;
- e) tipurile de litigii pe care sunt competente să le examineze;
- f) regulile de procedură care reglementează soluționarea unui litigiu, inclusiv efectele juridice ale procedurilor SAL;
- g) motivele pentru care entitatea SAL poate refuza să examineze un anumit litigiu, în conformitate cu art.6;
- h) limba în care reclamațiile pot fi prezentate entității SAL și în care se desfășoară procedura SAL;
- i) orice fel de cerințe preliminare pe care părțile ar putea fi obligate să le îndeplinească înaintea deschiderii procedurii de soluționare alternativă a litigiului, inclusiv cerința adresată consumatorului de a încerca, în prealabil, o soluționare amiabilă a litigiului direct cu profesionistul;
- j) condițiile în care consumatorii se pot retrage din procedură;
- k) costurile care urmează să fie suportate de către profesioniști, inclusiv regulile privind plata cheltuielilor la încheierea procedurii;
- l) durata medie a procedurii SAL.

Articolul 9

(1) Entitățile SAL publică pe site-urile lor internet, pe suport durabil la cerere, și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate rapoarte anuale de activitate.

(2) Rapoartele menționate la alin.(1) cuprind următoarele informații privind litigiile interne și litigiile transfrontaliere instrumetate:

- a) numărul de litigii înregistrate și tipurile de reclamații la care se referă;
- b) problemele sistematice sau semnificative care apar frecvent și duc la litigii între consumatori și profesioniști; 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 profesioniștilor și de a facilita schimbul de informații și de bune practici;

c) proporția litigiilor pe care entitatea SAL a refuzat să le examineze și ponderea procentuală a tipurilor de motive pe care se bazează acest refuz, în conformitate cu art.6;

d) proporția de proceduri SAL la care consumatorii au renunțat, precum și motivul renunțării, dacă este cunoscut;

e) timpul mediu necesar pentru soluționarea litigiilor;

f) proporția respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută;

g) cooperarea entităților SAL în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, dacă este cazul.

Secțiunea 2 Înființarea entităților SAL

Articolul 10

(1) Entitățile de soluționare alternativă a litigiilor se pot constitui cu respectarea cerințelor stabilite prin prezenta lege, inclusiv pentru soluționarea litigiilor născute din anumite categorii de contracte de vânzare sau de prestari servicii sau n anumite sectoare de activitate.

(2) Finanțarea entităților SAL se poate face din fonduri publice, private sau mixte.

Articolul 11

(1) În cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor se înființează o structură responsabilă cu derularea procedurilor SAL, în coordonarea directă a Președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor. Această structură este imparțială și își desfășoară activitatea independent de activitățile de supraveghere și control piață.

(2) Structura organizatorică a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor va fi suplimentată cu un număr de 25 posturi, necesare funcționării structurii prevăzute la alin.(1).

(3) Modul de organizare, finanțare și procedura de funcționare a structurii -cu rol de entitate SAL, în conformitate cu dispozițiile prezentei legi, se vor stabili prin Hotărâre a Guvernului în termen de 90 de zile de la publicarea prezentei legi.

(4) În cazul în care nu se înființează structuri SAL specializate în anumite sectoare de activitate, până la data de 30 noiembrie 2015, în vederea soluționării litigiilor, structura responsabilă cu derularea procedurilor SAL din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor poate avea și rol de entitate SAL competentă pentru soluționarea litigiilor respective. În această situație, această structură poate solicita punctul de vedere al autorităților/instituțiilor

A comentat [CM1]: ** Este riscanta stabilirea la nivelul legii a unui nr. de personal aferent APC

A comentat [CM2]: ** Aviz MMFPSPV- ANOFM ????

publice cu atribuții în domeniul la care se referă obiectul litigiilor. Punctul de vedere este unul consultativ.

Articolul 12

(1) Pentru domeniul financiar-bancar se înființează **Centrul de soluționare alternativă a litigiilor din sistemul financiar-bancar** – denumit în continuare **Centrul SAL** ca entitate juridică autonomă, neguvernamentală, apolitică, fără scop patrimonial, de interes public, cu personalitate juridică, în scopul asigurării accesului consumatorilor din domeniul financiar-bancar la soluționarea, prin proceduri SAL, a litigiilor dintre aceștia și profesioniștii a căror activitate este reglementată, autorizată și supravegheată/monitorizată de Banca Națională a României, precum și sucursalelor profesioniștilor străini ce desfășoară activități pe teritoriul României, în domeniul financiar bancar. Sediul Centrului SAL este în Municipiul București.

(2) Litigiile din domeniul financiar-bancar sunt soluționate prin proceduri SAL exclusiv de Centrul SAL.

(3) Finanțarea Centrului SAL se asigură:

- a) de către profesioniștii, ce acționează în cadrul activității lor comerciale în domeniul financiar-bancar, în condițiile alin.(1);
- b) din venituri proprii care se pot constitui din veniturile realizate prin prestațiile efectuate terților;
- c) din donații și/sau sponsorizări.

(4) Conducerea curentă a Centrului SAL este asigurată de Directorul Centrului.

(5) Centrul SAL se organizează și funcționează potrivit prevederilor prezentei legi, ale regulamentului său de organizare și funcționare, precum și potrivit oricăror altor reglementări interne necesare funcționării sale corespunzătoare.

Articolul 13

(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, și, respectiv, (e) un membru independent ales de către cei 4 membri desemnați conform lit.(a)-(d).

(2) Colegiul de Coordonare elaborează propriul său regulament de organizare și 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 1 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 îndeplinesc atribuții conform regulamentului aprobat de către Colegiul de Coordonare.

(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 atestate cu diplomă;

d) dispune de o bună reputație, de cunoștințe și de experiență adecvat pentru exercitarea responsabilităților încredințate;

e) nu este incapabilă ori nu a fost condamnată 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 infracțiunile prevăzute de prezenta lege ori alte infracțiuni săvârșite cu intenție, pentru care legea prevede o pedeapsă cu închisoarea de 3 ani sau mai mare.

(6) Membrii Colegiului de Coordonare nu reprezintă autoritatea care i-a numit și 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 ramanerii definitive a hotararii de condamnare pentru săvârșirea unei infracțiuni din cele prevăzute la alin.(5) lit.e);

f) prin revocare, pentru încălcarea prezentei legi sau pentru condamnare, prin hotărâre judecătorească definitivă, pentru săvârșirea unei alte infracțiuni decât cele prevăzute la alin.(5) lit.e).

(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 14

(1) Colegiul de Coordonare își desfășoară activitatea, deliberază și ia decizii în plen care se întrunește valabil în prezența a cel puțin de 3 dintre aceștia, și adoptă hotărâri cu votul majorității membrilor prezenți.

(2) Colegiul de Coordonare al Centrului SAL:

- a) adoptă regulile privind procedură de soluționare a litigiilor,
- b) stabilește aria litigiilor ce pot fi supuse procedurilor SAL,
- c) stabilește criteriile de selecție a membrilor Corpului Conciliatorilor: schema de organizare a Centrului SAL și
- d) 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 profesionist din domeniul financiar-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) Colegiului de coordonare întocmește anual un raport privind activitatea sa, potrivit prezentei legi.

(5) Raportul se adoptă în Plenul Colegiului de coordonare și se publică pe site-ul Centrului SAL.

Articolul 15

(1) Soluționarea litigiilor înaintate de către consumatori Centrului SAL este efectuată de Corpul Conciliatorilor.

(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.12 alin.(5).

(3) Membrii Corpului Conciliatorilor sunt persoane fizice, cu expertiză în domeniul SAL, responsabile cu derularea procedurilor SAL, selectate potrivit criteriilor stabilite de Colegiul de Coordonare, prin regulamentul de organizare și funcționare a Centrului SAL, în conformitate cu prezenta lege.

(4) Membrii Corpului Conciliatorilor sunt independenți, imparțiali și dispun de o bună reputație și expertiză adecvată. Membrii Corpului Conciliatorilor pot fi experți certificați național în soluționarea alternativă a litigiilor.

Secțiunea 3 – Procedurile SAL

Articolul 16

(1) 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 în orice etapă a procedurii;

c) procedura SAL să fie gratuită pentru consumatori.

(2) Anterior demarării procedurii SAL, entitățile de soluționare alternativă a litigiilor informează părțile despre dreptul de a opta ca rezultatul procedurii SAL să fie o soluție propusă sau o soluție impusă.

(3) Soluția propusă devine obligatorie cu acordul părților, după ce aceasta este comunicată părților de către entitatea SAL, la finalizarea litigiului, și în conformitate cu prevederile art.18.

(4) Soluția impusă devine obligatorie de la pronunțarea acesteia de către entitatea SAL competentă. Acordul părților în litigiu este obligatorie de la momentul declanșării procedurii SAL.

Articolul 17

(1) În cursul procedurilor SAL:

a) părțile au dreptul de a li se pune la dispoziție, la cerere, de către entitățile SAL argumentele, probele, documentele și elementele de fapt prezentate de cealaltă parte, orice declarații și avize ale experților, și de a prezenta observațiile lor pe marginea acestora într-un termen de 15 zile calendaristice de la comunicare;

b) părțile sunt informate că nu sunt obligate să folosească un avocat sau un consilier juridic, dar că pot apela la consultanță independentă sau că pot fi reprezentate sau asistate de un terț în orice fază a procedurii;

c) părțile sunt informate cu privire la rezultatul procedurii SAL, în scris sau pe un suport durabil.

(2) În cursul procedurilor SAL, părțile au posibilitatea de a se retrage din procedură în orice moment. Părțile sunt informate despre acest drept precum și despre dreptul de opțiune prevăzut în art 16 înaintea începerii procedurii.

Articolul 18

(1) Înainte de a accepta soluția propusă, părțile sunt informate că:

a) au posibilitatea de a alege dacă să accepte sau nu soluția propusă;

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

(2) Înainte de a accepta o soluție propusă, părțile sunt informate cu privire la consecințele juridice ale acceptării unei astfel de soluții, acordându-li-se o perioadă de 15 zile calendaristice pentru a-și exprima acordul sau, după caz, dezacordul.

Articolul 19

(1) Rezultatul procedurii SAL este comunicat părților, printr-o Încheiere, respectiv Hotărâre, 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 extrem de complexe, entitatea SAL responsabilă poate, dacă este necesar, să prelungească termenul de 90 de zile calendaristice. Părțile sunt informate în legătură cu orice prelungire a termenului respectiv, precum și în legătură cu perioada estimată pentru terminarea litigiului.

(2) Părțile comunică decizia lor de acceptare sau de respingere a soluției propuse de entitatea SAL în termen de cel mult 15 zile calendaristice de la primirea Încheierii precizate la alin.(1).

(3) Rezultatul procedurilor SAL devine obligatoriu pentru părți de îndată ce acestea au acceptat soluția propusă. Rezultatul procedurilor SAL nu este obligatoriu dacă doar una din părți acceptă soluția propusă.

Articolul 20

(1) Dacă părțile acceptă soluția propusă, precum și în cazul soluției impuse, persoanele fizice responsabile cu derularea unei proceduri SAL emit o Hotărâre motivată.

(2) Dacă părțile nu acceptă soluția propusă, entitatea SAL emite o Încheiere care cuprinde descrierea faptelor, soluția propusă și decizia părților.

(3) Hotărârea, respectiv Încheierea, se comunică părților în termen de 15 zile de la redactare și produce efecte de la data comunicării.

(4) Dacă hotărârea cuprinde o soluție obligatorie, fiind emisă de o entitate SAL abilitată să pronunțe astfel de soluții, hotărârea poate fi supusă procedurii de control judiciar, potrivit prevederilor Codului de procedură civilă.

Articolul 21

Un acord între un consumator și un profesionist 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 introduce o acțiune în instanță în vederea soluționării litigiului, este considerat nescris.

Articolul 22

Fiecare entitate SAL elaborează reguli proprii de soluționare alternativă a litigiilor, care trebuie să respecte principiile, regulile și cerințele prevăzute de prezenta lege.

Articolul 23

(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) Alin.(1) nu aduce atingere dispozițiilor privind decăderea și prescripția dreptului la acțiune stabilite prin acordurile internaționale incidente la care România este parte.

CAPITOLUL III - INFORMARE ȘI COOPERARE

Secțiunea 1- Informarea consumatorilor de către profesioniști

Articolul 24

(1) Profesioniștii sunt obligați să informeze consumatorii cu privire la entitatea sau entitățile SAL competente atunci când consumatorii doresc să utilizeze procedurile unei/unor entități SAL. Informațiile respective includ adresa site-ului internet și adresa poștală ale 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 profesioniștilor, în cazul în care acesta există, și, dacă este cazul, în termenii și condițiile generale ale contractului de vânzare sau de prestare de servicii dintre profesionist și consumator.

(3) În cazul în care un litigiu între un consumator și un profesionist stabilit pe teritoriul României nu a putut fi soluționat amiabil, în urma unei reclamații prezentate direct de consumator profesionistului, profesionistul informează consumatorul despre posibilitatea de a se adresa entității SAL competente. Această informație este furnizată și pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil sau prin afisaj la sediul profesionistului

Articolul 25

În ceea ce privește litigiile care decurg din contractele de vânzare sau de prestare de servicii transfrontaliere, consumatorii pot obține asistență din partea Centriului European al Consumatorilor din România pentru a avea acces la entitatea SAL care își desfășoară activitatea într-un alt stat membru și care este competentă pentru a soluționa litigiul cu caracter transfrontalier.

A comentat [CM3]: ** Consultare - ONG

Articolul 26

(1) Entitățile SAL și Centrul European al Consumatorilor din România pun la dispoziția publicului pe site-urile internet ale acestora, oferind un link către site-ul internet al Comisiei, și, ori de câte ori este posibil, pe un suport durabil la sediile lor, lista entităților SAL menționată la art.31 alin.(2).

(2) Ministerul Energiei, Întreprinderilor Mici și Mijlocii și Mediului de Afaceri 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.(2).

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

A comentat [CM4]: ** nu are caracter normativ

(4) Entitățile SAL și Centrul European al Consumatorilor din România adoptă măsuri pentru a încuraja organizațiile consumatorilor și organizațiile profesionale, de la nivel național, să sporească gradul de conștientizare cu privire la entitățile SAL și la procedurile acestora și să promoveze utilizarea de proceduri SAL de către profesioniști și consumatori. Respectivul organisme pun la dispoziția consumatorilor informațiile necesare privind entitățile SAL competente.

A comentat [CM5]: ** nu are caracter normativ

Secțiunea 2 – Cooperarea și schimbul de experiență între entitățile SAL

Articolul 27

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

A comentat [CM6]: MJ: Norma incerta

(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, Întreprinderilor Mici și Mijlocii și Mediului de Afaceri sprijină entitățile SAL interne care se ocupă de litigiile în domeniul respectiv să devină membre ale acestei rețele.

Secțiunea 3 - Cooperarea între entitățile SAL și autoritățile naționale în sarcinate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor

Articolul 28

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

(2) Această cooperare include în special schimbul reciproc de informații privind practicile din sectoarele de afaceri specifice cu privire la care consumatorii au prezentat reclamații în mod repetat, precum și 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 alineatele (1) și (2) respectă normele privind protecția datelor cu caracter personal prevăzute în Legea nr.677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

(4) Prezentul articol nu aduce atingere dispozițiilor privind secretul profesional și comercial care se aplică autorităților naționale în sarcinate cu punerea în aplicare a legislației în domeniul protecției consumatorului. Entitățile SAL sunt supuse normelor privind secretul profesional și obligației de a păstra confidențialitatea informațiilor de care iau cunoștință în cursul procedurilor SAL, precum și cu privire la documentele întocmite sau care le-au fost predate de către părți pe parcursul procedurilor SAL, chiar și după soluționarea litigiului.

A comentat [CM7]: ** Nu are caracter normativ

CAPITOLUL IV AUTORITĂȚI COMPETENTE

Articolul 29

(1) Se desemnează Ministerul Energiei, Întreprinderilor Mici și Mijlocii și Mediului de Afaceri ca autoritate competentă care îndeplinește funcțiile prevăzute la art.30 și 31 precum și ca punct unic de contact cu Comisia Europeană. Ministerul Energiei, Întreprinderilor Mici și Mijlocii și Mediului de Afaceri comunică acest lucru Comisiei Europene.

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

(3) Structura organizatorică a Ministerului Energiei, Întreprinderilor Mici și Mijlocii și Mediului de Afaceri va fi suplimentată cu un număr de 8 posturi, necesare funcționării structurii prevăzute la alin.(2).

A comentat [CM8]: ** nu se recomanda stabilirea prin lege a nr de posturi

(4) Modul de organizare, finanțare și procedura de funcționare a structurii prevăzute la alin.(2) se vor stabili prin Hotărâre a Guvernului în termen de 90 de zile de la publicarea prezentei legi, care va preciza și numărul de posturi.

Articolul 30

(1) Entitățile de soluționare a litigiilor stabilite pe teritoriul României, constituite în temeiul prezentei legi sau care îndeplinesc cerințele acesteia, 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, modul de remunerare și mandatul acestora;
- c) regulile de procedură;
- d) comisioanele lor;
- 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 examineze un anumit litigiu în conformitate cu art.6;
- i) o declarație motivată care să ateste dacă entitatea poate fi considerată sau nu drept entitate SAL care intră în domeniul de aplicare al prezentei legi și dacă este conformă cu cerințele de calitate prevăzute în Capitolul II.

(2) În cazul modificării informațiilor menționate la lit.a)-h), entitățile SAL notifică, de îndată, aceste modificări autorității competente.

(3) Entitățile SAL comunică autorității competente la fiecare doi 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 sistematice sau semnificative care apar frecvent și duc la litigii între consumatori și profesioniști. 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) după caz, o evaluare a eficacității cooperării lor în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere;

g) după caz, formarea oferită persoanelor fizice responsabile de SAL în conformitate cu art.7 alin.(3);

h) o evaluare a eficacității procedurii SAL oferite de către entitate și a modalităților posibile de îmbunătățire a performanțelor sale.

Articolul 31

(1) Autoritatea competentă evaluează, pe baza informațiilor primite în conformitate cu art.30 alin.(1), 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 legi și îndeplinesc cerințele de calitate prevăzute în Capitolul 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). Lista respectivă 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 sau limbile 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) caracterul rezultatului procedurii, în conformitate cu art.16 din prezenta lege;

h) motivele pentru care entitatea SAL poate refuza să examineze un anumit litigiu, în conformitate cu art.6.

(3) Autoritatea competentă notifică lista menționată la alin.(2) Comisiei. În cazul în care autoritatea competentă este notificată cu privire la orice modificare în conformitate cu art.30, lista respectivă se actualizează de îndată, iar informațiile relevante sunt notificate Comisiei.

(4) În cazul în care o structură de soluționare a litigiilor care figurează pe listă ca entitate SAL în temeiul prezentei legi 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 trei 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).** Lista respectivă se actualizează de îndată, iar informațiile relevante sunt notificate Comisiei.

A comentat [CM9]: MJ: Procedura de constatare

(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) Până în data de 9 iulie 2018 și, ulterior, la fiecare patru ani, autoritatea competentă publică și transmite Comisiei Europene un raport privind evoluția și funcționarea entităților SAL. 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 eficiente a entităților SAL, după caz.

Articolul 32

(1) Constituie contravenție:

- a) nerespectarea de către profesioniști a prevederilor art.13 referitoare la informarea consumatorilor cu privire la entitățile SAL relevante;
- b) desfasurarea de activitati de solutionare a litigiilor în temeiul prezentei legi, de entități care nu sunt incluse în lista menționată la art.28 alin.(2). Contravenția se sancționează cu amendă de la 2000 – 5000 lei.

(2) Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor revine Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor

(3) Contravențiilor prevăzute la alin.(1) 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 V – DISPOZIȚII FINALE

Articolul 33

(1) Până la data de 9 iulie 2015, Ministerul Energiei, Intreprinderilor Mici și Mijlocii și Mediului de Afaceri comunică Comisiei Europene:

a) după caz, denumirea și datele de contact ale entităților desemnate în conformitate cu art. 28;

b) autoritatea competentă, inclusiv punctul unic de contact, desemnată în conformitate cu art.26.

(2) Ministerul Energiei, Intreprinderilor Mici și Mijlocii și Mediului de Afaceri informează Comisia Europeană în privința oricărei modificări ulterioare care afectează aceste informații.

(3) Până la data de 9 ianuarie 2016, Ministerul Energiei, Intreprinderilor Mici și Mijlocii și Mediului de Afaceri comunică Comisiei Europene prima listă menționată la art.31 alin.(2).

Articolul 34

Prezenta lege intră în vigoare la data de 9 iulie 2015.

*

Prezenta lege 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. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum