

EXPUNERE DE MOTIVE

Secțiunea 1 - Titlul proiectului de act normativ

Lege pentru aprobarea Ordonanței Guvernului privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți

Secțiunea a 2-a - Motivul emiterii proiectului de act normativ

1. Descrierea situației actuale	<p>În prezent, în cazul litigiilor dintre consumatori și comercianți, respectiv atunci când atât comerciantul cât și consumatorul au sediul/reședința pe teritoriul României, consumatorii se pot adresa:</p> <ul style="list-style-type: none">a) autorităților publice cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor, cum sunt Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, Ministerul Transporturilor, Ministerul Sănătății, Ministerul pentru Societatea Informațională, Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, Autoritatea Națională pentru Turism, etc.;b) mediatorilor, în baza Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator;c) instanțelor de judecată. <p>a) Autoritățile publice</p> <p>Există mai multe instituții publice care soluționează reclamațiile individuale ale consumatorilor, într-un mod transparent, imparțial, eficient și echitabil, în conformitate cu Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, publicată în Monitorul Oficial nr. 84 din 1 februarie 2002, cu modificările și completările ulterioare.</p> <p>Pentru o gamă largă de sectoare este responsabilă Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC). Autoritatea primește și soluționează reclamațiile individuale ale consumatorilor gratuit, în termen de maxim 30 de zile, prin intermediul celor 42 de Comisariate Județene care asigură o acoperire la nivel național. Potrivit procedurii generale de soluționare a petițiilor consumatorilor, comisarii încearcă, în prima etapă, soluționarea reclamației în mod amiabil.</p> <p>Astfel, în anul 2013, aproximativ 72% din reclamațiile întemeiate</p>
---------------------------------	--

au fost soluționate în mod amiabil. În cazul în care reclamația nu se soluționează pe cale amiabilă, structura teritorială declanșează acțiunea de control pentru cercetarea și concluzionarea reclamației, aplicându-se, dacă este cazul, sancțiuni contravenționale. Acest sistem de soluționare a reclamațiilor individuale funcționează în România de peste 20 de ani, fiind un sistem cu tradiție, care acoperă aproape toate domeniile de interes pentru consumatori - produse alimentare, nealimentare, servicii, inclusiv servicii de interes general sau servicii financiare - sistem ce și-a dovedit eficiența de-a lungul timpului.

b) Este vorba de o persoană neutră la care părțile pot apela pentru soluționarea litigiilor pe cale amiabilă. Activitatea este reglementată prin *Legea nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator*.

c) Instanța de judecată presupune timp și costuri motiv pentru care majoritatea consumatorilor nu apelează la instanță.

În cazul litigiilor transfrontaliere dintre consumatori și comercianți, respectiv atunci când comerciantul și consumatorul nu au sediul, respectiv reședința, în același stat membru al Uniunii Europene, consumatorii se pot adresa Centrului European al Consumatorului.

Rețeaua Centrelor Europene ale Consumatorilor (ECC-Net - European Consumer Centres Network) reprezintă o rețea constituită la nivelul Uniunii Europene în scopul întăririi încrederii consumatorilor, oferind consultanță cetățenilor europeni cu privire la drepturile consumatorului și facilitând soluționarea problemelor întâmpinate.

Centrul European al Consumatorului din România, ca parte a Rețelei Centrelor Europene ale Consumatorilor, are competență numai în soluționarea pe cale amiabilă a disputelor transfrontaliere, respectiv acele dispute ivite ca urmare a achiziționării de către un consumator rezident în România a unor produse/servicii defectuoase de la un operator economic cu sediul într-un stat membru al UE, altul decât România, precum și acele dispute ivite ca urmare a achiziționării de către un consumator rezident într-un alt stat membru al UE a unor produse/servicii defectuoase de la un operator economic cu sediul în România.

La nivelul Uniunii Europene, se remarcă diferențe între statele membre în ceea ce privește sistemele de soluționare a reclamațiilor atât în ceea ce privește sectoarele acoperite de acestea cât și calitatea procedurilor. Aceste diferențe reprezintă o barieră în calea pieței

	<p>interne și constituie unul dintre motivele pentru care numeroși consumatori nu achiziționează bunuri și servicii din alt stat membru și nu au convingerea că potențialele litigii cu comercianții pot fi soluționate într-un mod ușor, rapid și necostisitor. Având în vedere aceste aspecte, s-a considerat ca fiind importantă implementarea în toate statele membre a unor principii comune pe baza cărora să funcționeze sistemele de soluționare a litigiilor astfel încât consumatorii din toate statele membre să aibă la dispoziție un sistem de soluționare a litigiilor simplu, rapid, accesibil și la preț redus, care să acopere toate sectoarele de activitate.</p> <p>În acest sens, în data de 18 mai 2013 au fost adoptate <i>Directiva nr. 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE și Regulamentul (UE) 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.</i></p>
<p>2. Schimbări preconizate</p>	<p>I. Succintă prezentare a Directivei nr. 2013/11/UE</p> <p><i>Directiva nr. 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE</i>, denumită în continuare “Directiva nr. 2013/11/UE”, urmărește să asigure un nivel înalt de protecție a consumatorilor și o bună funcționare a pieței interne prin garantarea faptului că reclamațiile împotriva comercianților pot fi prezentate de către consumatori, în mod voluntar, unor entități care aplică proceduri de soluționare alternativă a litigiilor care sunt independente, imparțiale, transparente, eficiente, rapide și echitabile.</p> <p>Directiva nr. 2013/11/UE instituie cerințe armonizate de calitate pentru entitățile care aplică proceduri de soluționare alternativă a litigiilor (denumite în continuare „entități SAL”), care să asigure același nivel de protecție și aceleași drepturi consumatorilor din toate statele membre.</p> <p>Directiva impune statelor membre să faciliteze accesul consumatorilor la proceduri de soluționare alternativă a litigiilor (denumite în continuare “proceduri SAL”) în cazul litigiilor naționale și al celor transfrontaliere care se referă la obligățiile contractuale</p>

prevăzute în contractele de vânzări sau în contractele de prestări de servicii din toate sectoarele comerciale. În acest sens sunt stabilite următoarele cerințe de calitate pe care entitățile și procedurile SAL trebuie să le îndeplinească:

- **expertiză, independență și imparțialitate:** persoanele fizice responsabile de SAL au expertiza necesară și sunt independente și imparțiale;

- **transparentă:** entitățile SAL publică pe site-urile lor internet și pe suport durabil informații clare și ușor de înțeles cu privire la entitate și la procedura SAL;

- **eficiență:** procedurile SAL sunt eficiente prin îndeplinirea anumitor cerințe cum ar fi procedura este disponibilă și ușor accesibilă online și pe suport de hârtie pentru ambele părți, indiferent de locul în care acestea se găsesc, gratuită sau la costuri moderate pentru consumatori, rezultatul procedurii de soluționare alternativă a litigiilor este pus la dispoziția părților în termen de 90 de zile calendaristice de la data la care o entitate de soluționare alternativă a litigiilor a primit dosarul complet al reclamației;

- **corectitudinea:** în acest sens sunt stabilite criteriile pe care procedura SAL trebuie să le îndeplinească, ca de exemplu: părțile au posibilitatea de a-și exprima punctul de vedere, de a primi din partea entității SAL argumentele, probele, documentele și elementele de fapt prezentate de cealaltă parte, orice declarații și avize ale experților și de a prezenta observații pe marginea acestora; părțile sunt informate cu privire la rezultatul procedurii SAL, în scris sau pe un suport durabil, și li se oferă o declarație precizând motivele pe care se întemeiază rezultatul;

- **libertatea:** un acord între un consumator și un comerciant de a prezenta reclamații unei entități SAL nu este obligatoriu pentru consumator dacă 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.

Pentru oferirea unui instrument eficient de soluționare a reclamației consumatorilor în cazul **achiziționării de bunuri și servicii on line** precum și pentru ca procedura SAL să fie disponibilă și ușor accesibilă online pentru ambele părți, *Regulamentul nr. 524/2013 privind soluționarea online a litigiilor* prevede instituirea unei platforme de soluționare on line a litigiilor (denumită în continuare "platformă SOL") care să le ofere consumatorilor și comercianților un punct de intrare unic pentru soluționarea extrajudiciară a litigiilor online, prin intermediul entităților SAL care sunt conectate la platformă.

Din punct de vedere informatic, platforma SOL va fi un site interactiv, gratuit și disponibil în toate limbile oficiale ale instituțiilor

Uniunii Europene. Aceasta platformă: va furniza un formular de reclamație care va fi completat și transmis online de către reclamant; va informa partea pârâtă în legătură cu reclamația depusă; va identifica instituțiile abilitate (entitățile SAL), etc. Prin urmare, Directiva și Regulamentul (UE) nr. 524/2013 sunt două instrumente legislative interconectate și complementare.

În vederea unei acoperiri depline și a unui acces complet la procedurile SAL, în cazul în care nu sunt constituite entități de soluționare alternativă a litigiilor responsabile pentru toate sectoarele de activitate, Directiva prevede posibilitatea înființării unei **entități complementare** care să fie competentă să soluționeze respectivele litigii. În acest mod se îndeplinește obligația statului membru de a asigura entități SAL în toate domeniile de activitate.

Pentru a se asigura că entitățile SAL îndeplinesc cerințele de calitate impuse de Directivă, aceasta prevede desemnarea uneia sau mai multor **autorități competente**, după caz, și numirea unei autorități competente ca și **punct de contact** pentru Comisia Europeană. **Rolul** autorității competente este **de a primi** din partea entităților de soluționare alternativă a litigiilor o serie de informații referitoare la tipul de litigii pe care le-au avut de soluționat, procedurile proprii, numărul de litigii primite spre soluționare etc., **de a evalua** informațiile primite, **de a întocmi** lista cu entitățile de soluționare alternativă a litigiilor care îndeplinesc criteriile stabilite de Directivă. Aceasta listă va fi **notificată** Comisiei Europene și actualizată periodic.

II. Prezentarea proiectului de act normativ

Proiectul de act normativ transpune în legislația națională prevederile *Directivei nr. 2013/11/UE* în scopul creării cadrului juridic necesar pentru ca reclamațiile împotriva comercianților să poată fi prezentate voluntar de către consumatori entităților care aplică proceduri SAL într-un mod independent, imparțial, transparent, eficace, rapid și echitabil. Proiectul preia toate cerințele de calitate instituite de Directiva nr. 2013/11/UE pentru procedurile și entitățile SAL. De asemenea, potrivit proiectului, entitatea SAL poate propune o soluție care va deveni obligatorie pentru părți dacă este acceptată de ambele părți și/sau poate impune o soluție care are caracter obligatoriu pentru părți. În cazul în care entitățile SAL oferă ambele variante, consumatorul este cel care alege dacă dorește ca entitatea să propună sau să impună o soluție. Proiectul prevede că entitățile SAL desemnează persoanele fizice care îndeplinesc condițiile referitoare la expertiză, independență și imparțialitate pentru a derula proceduri SAL.

Având în vedere prevederile punctului 24 din partea introductivă a Directivei potrivit căreia entitățile de soluționare a litigiilor pot

funcționa “în cadrul autorităților naționale de protecție a consumatorilor din statele membre, în care funcționarii publici sunt responsabili de soluționarea litigiilor”, funcționarii publici fiind considerați drept reprezentanți ai intereselor atât ale consumatorilor, cât și ale comercianților, proiectul prevede că poate fi entitate de soluționare alternativă a litigiilor orice autoritate publică centrală sau autoritate administrativă autonomă cu responsabilități în domeniul protecției consumatorilor. În acest sens, proiectul stabilește că procedurile de soluționare alternativă a litigiilor pot fi derulate doar de autoritățile publice centrale sau de autoritățile administrative autonome.

În acest mod s-a considerat că se asigură respectarea principiilor de independență și imparțialitate, având în vedere că pct. 41 din partea introductivă a Directivei prevede: “Ar fi de preferat ca procedurile SAL să fie gratuite pentru consumatori. În cazul în care se aplică costuri, procedura SAL ar trebui să fie accesibilă, atractivă și necostisitoare pentru consumatori. În acest scop, costurile nu ar trebui să depășească un tarif simbolic.” Prin urmare, orice altă entitate, cu excepția instituțiilor publice, ar fi trebui să obțină fonduri, cel mai probabil de la comercianți, pentru a-și desfășura activitatea, situație în care imparțialitatea și independența ar fi foarte dificil de garantat.

Prin proiectul de act normativ se înființează, în cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, o structură responsabilă cu derularea procedurilor SAL, în subordinea Înalțului Funcționar Public, pentru a se asigura stabilitatea și continuitatea acestei structuri. Această structură este imparțială și își desfășoară activitatea independent de activitățile de supraveghere și control piață. Modul de organizare, finanțare și derulare a procedurilor SAL se vor stabili prin Hotărâre a Guvernului.

În cazul în care autoritățile publice centrale sau autoritățile administrative autonome cu responsabilități în domeniul protecției consumatorilor nu înființează, în vederea soluționării litigiilor, structuri SAL, structura responsabilă cu derularea procedurilor SAL din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor poate avea și rol de **autoritate complementară**. Această structură poate solicita punct de vedere consultativ al respectivelor autorități cu privire la litigiile ce intră în domeniul de activitate al acestora..

Pentru domeniul bancar, având în vedere complexitatea acestuia, precum și impactul pe care serviciile bancare le au asupra consumatorilor, se înființează Centrul de soluționare alternativă a litigiilor din sistemul bancar, iar activitatea acestui centru este coordonată de un Colegiu de Coordonare. Pentru o abordare transparentă, proiectul trasează modul de organizare al Colegiului de

	<p>Coordonare, respectiv al Centrului de soluționare alternativă a litigiilor din sistemul bancar.</p> <p>Ca autoritatea competentă și punct unic de contact cu Comisia europeană se desemnează Ministerul Energiei Întreprinderilor Mici și Mijlocii și Mediului de Afaceri.</p>
3. Alte informații	Nu este cazul

Secțiunea a 3-a – Impactul socio-economic al proiectului de act normativ

4. Impactul macroeconomic	Proiectul de act normativ nu se referă la acest subiect.
1. ¹ Impactul asupra mediului concurențial și domeniul ajutoarelor de stat	Proiectul de act normativ nu se referă la acest subiect.
2. Impactul asupra mediului de afaceri	Armonizarea la nivel european a cerințelor referitoare la sistemele de soluționare alternativă a litigiilor determină creșterea încrederii consumatorilor în piața internă și încurajarea comerțului transfrontalier. De asemenea, comercianții vor avea posibilitatea de a soluționa într-un mod rapid și cu costuri reduse orice litigiu cu un consumator, fără a li se aplica sancțiune contravențională.
3. Impactul social	Proiectul de act normativ nu se referă la acest subiect.
4. Impactul asupra mediului	Proiectul de act normativ nu se referă la acest subiect
5. Alte informații	Nu este cazul

Secțiunea a 4-a - Impactul financiar asupra bugetului general consolidat, atât pe termen scurt, pentru anul curent, cât și pe termen lung (5 ani)

Indicatori	Anul Curent	Următorii				Media pe 5 ani
		4 ani				
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1, Modificări ale veniturilor bugetare, plus/minus, din care: a) buget de stat, din acesta:	Nu este cazul					

i) impozit pe profit ii) impozit pe venit b) bugete locale: i) impozit pe profit c) bugetul asigurărilor sociale de stat: i) contribuții de asigurări						
2. Modificări ale cheltuielilor bugetare, plus/minus, din care: a) buget de stat, din acesta: (i) cheltuieli de personal (ii) bunuri și servicii b) bugete locale: (i) cheltuieli de personal (ii) bunuri și servicii c) bugetul asigurărilor sociale de stat: (i) cheltuieli de personal (ii) bunuri și servicii	Nu este cazul					
3. Impact financiar, plus/minus, din care: a) buget de stat b) bugete locale	Nu este cazul					
4. Propuneri pentru acoperirea creșterii cheltuielilor bugetare	Nu este cazul					
5. Propuneri pentru a compensa reducerea veniturilor bugetare	Nu este cazul					
6. Calcule detaliate privind fundamentarea modificărilor veniturilor și/sau cheltuielilor bugetare	Nu este cazul					
7. Alte informații	Nu este cazul					

Secțiunea a 5 - a - Efectele proiectului de act normativ asupra legislației în vigoare

<p>1. Măsuri normative necesare pentru aplicarea prevederilor proiectului de act normativ:</p> <p>a) acte normative în vigoare ce vor fi modificate sau abrogate, ca urmare a intrării în vigoare a proiectului de act normativ;</p> <p>b) acte normative ce urmează a fi elaborate în vederea implementării noilor dispoziții.</p>	<p>Apariția acestei legi determină modificarea următoarelor acte normative:</p> <p>a) Hotărârea Guvernului nr. 244/2007 privind autoritățile competente responsabile cu aplicarea legislației din domeniul protecției consumatorilor și cooperarea dintre autoritățile naționale în acest domeniu;</p> <p>- Hotărârea Guvernului nr.42/2015 privind organizarea și funcționarea Ministerului Energiei, Întreprinderilor Mici și Mijlocii și Mediului de Afaceri</p>
<p>1¹. Compatibilitatea proiectului de act normativ cu legislația în domeniul achizițiilor publice</p>	<p>Proiectul de act normativ nu se referă la acest subiect</p>
<p>2. Conformitatea proiectului de act normativ cu legislația comunitară în cazul proiectelor ce transpun prevederi comunitare.</p>	<p>Proiectul de act normativ transpune prevederile <i>Directivei nr. 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE</i></p>
<p>3. Măsuri normative necesare aplicării directe a actelor normative comunitare.</p>	<p>Proiectul de act normativ nu se referă la acest subiect</p>
<p>4. Hotărâri ale Curții de Justiție Europene.</p>	<p>Proiectul de act normativ nu se referă la acest subiect</p>
<p>5. Alte acte normative și/sau documente internaționale din care decurg angajamente.</p>	<p>Proiectul de act normativ nu se referă la acest subiect</p>
<p>6. Alte informații.</p>	<p>Nu este cazul.</p>

Secțiunea a 6-a - Consultările efectuate în vederea elaborării proiectului de act normativ

1. Informații privind procesul de consultare cu organizații neguvernamentale, institute de cercetare și alte organisme implicate	Proiectul de act normativ nu tratează acest aspect.
2. Fundamentarea alegerii organizațiilor cu care a avut loc consultarea, precum și a modului în care activitatea acestor organizații este legată de obiectul proiectului de act normativ	Proiectul de act normativ nu tratează acest aspect.
3. Consultările organizate cu autoritățile administrației publice locale, în situația în care proiectul de act normativ are ca obiect al activității ale acestor autorități în condițiile Hotărârii Guvernului nr. 521/2005 privind procedura de consultare a structurilor asociative ale autorităților administrației publice locale la elaborarea proiectelor de acte normative	Proiectul de act normativ nu tratează acest aspect.
4. Consultările desfășurate în cadrul consiliilor interministeriale, în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 750/2005 privind constituirea consiliilor interministeriale permanente	Proiectul de act normativ nu tratează acest aspect.
5. Informații privind necesitatea avizării proiectului de act normativ de către următoarele instituții: a) Consiliul Legislativ b) Consiliul Suprem de Apărare a Țării c) Consiliul Economic și Social d) Consiliul Concurenței e) Curtea de Conturi	- Consiliul Legislativ a avizat favorabil proiectul de ordonanță prin avizul nr. 923/2015.
6. Alte informații	Nu este cazul

Secțiunea a 7-a - Activități de informare publică privind elaborarea și implementarea proiectului de act normativ

1. Informarea societății civile cu privire la necesitatea elaborării proiectului de act normativ.	A fost îndeplinită procedura prevăzută de dispozițiile Legii nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică. Proiectul a fost afișat pe site-ul Autorității.
2. Informarea societății civile cu privire la eventualul impact asupra mediului urma implementării proiectului de act normativ, precum și efectele asupra sănătății și securității cetățenilor sau diversității biologice	Proiectul de act normativ nu tratează acest aspect.
3. Alte informații	Nu este cazul

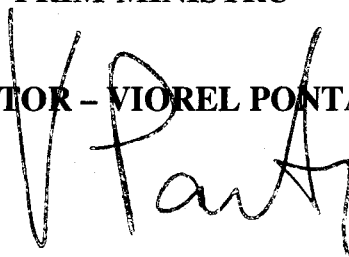
Secțiunea a 8-a - Măsuri de implementare

1. Măsurile de punere în aplicare a proiectului de act normativ de către autoritățile administrației publice centrale și/sau locale, înființarea unor noi organisme sau extinderea competențelor instituțiilor existente.	Instituțiile publice responsabile de implementarea măsurilor cuprinse în proiectul de act normativ sunt Ministerul Energiei, Întreprinderilor Mici și Mijlocii și Mediului de Afaceri și Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor.
2. Alte informații	Nu este cazul

Față de cele prezentate, a fost elaborat proiectul de lege anexat, în vederea aprobării Ordonanței Guvernului privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, pe care îl supunem Parlamentului spre adoptare.

PRIM-MINISTRU

VICTOR - VIOREL PONTA

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Ponta', written over the printed name 'VICTOR - VIOREL PONTA'.