

I

(Acte legislative)

REGULAMENTE

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

din 21 mai 2013

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

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

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

având în vedere propunerea Comisiei Europene,

după transmiterea proiectului de act legislativ către parlamentele naționale,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European ⁽¹⁾,hotărând în conformitate cu procedura legislativă ordinară ⁽²⁾,

întrucât:

(1) În conformitate cu articolul 169 alineatul (1) și cu articolul 169 alineatul (2) litera (a) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE), Uniunea trebuie să contribuie la atingerea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor prin măsurile pe care le adoptă în temeiul articolului 114 din TFUE. Articolul 38 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene prevede că politicile Uniunii trebuie să asigure un nivel ridicat de protecție a consumatorilor.

(2) În conformitate cu articolul 26 alineatul (2) din TFUE, piața internă cuprinde un spațiu fără frontiere interne, în cadrul căruia este asigurată libera circulație a bunurilor și a serviciilor. Pentru a fi în măsură să beneficieze de dimensiunea digitală a pieței interne și pentru a avea încredere în aceasta, consumatorii trebuie să aibă acces la modalități simple, eficiente, rapide și necostisitoare de soluționare a litigiilor care decurg din vânzarea de

produse sau din prestarea de servicii online. Acest lucru este deosebit de important în cazul în care consumatorii fac cumpărături peste graniță.

(3) În Comunicarea sa din 13 aprilie 2011 intitulată „Actul privind piața unică — Douăsprezece pârghii pentru stimularea creșterii și întărirea încrederii — «Împreună pentru o nouă creștere»”, Comisia a identificat legislația privind soluționarea alternativă a litigiilor (SAL), care include dimensiunea comerțului electronic, drept una dintre cele douăsprezece pârghii pentru stimularea creșterii și consolidarea încrederii în piața unică.

(4) Fragmentarea pieței interne împiedică eforturile în direcția stimulării competitivității și creșterii. De asemenea, disponibilitatea, calitatea și informarea neuniforme în ceea ce privește metodele simple, eficiente, rapide și cu un cost redus de soluționare a litigiilor care apar în vânzarea de bunuri sau prestarea de servicii în Uniune constituie o barieră în cadrul pieței interne care subminează încrederea consumatorilor și a comercianților în procesele de cumpărare și vânzare transfrontaliere.

(5) În concluziile sale din 24-25 martie și, respectiv, 23 octombrie 2011, Consiliul European a invitat Parlamentul European și Consiliul să adopte, până la sfârșitul anului 2012, un prim set de măsuri prioritare pentru a da un nou impuls pieței unice.

(6) Piața internă este o realitate pentru consumatori în viața lor de zi cu zi, atunci când aceștia călătoresc, fac cumpărături și efectuează plăți. Consumatorii sunt actorii-cheie ai pieței interne și, prin urmare, ar trebui să constituie centrul tuturor preocupărilor în acest domeniu. Dimensiunea digitală a pieței interne devine vitală atât pentru consumatori, cât și pentru comercianți. Consumatorii fac tot mai mult cumpărături online, iar comercianții care vând online sunt din ce în ce mai numeroși. Consumatorii și comercianții ar trebui să poată efectua cu toată încrederea tranzacții online, așadar este esențial să se elimine barierele existente și să se sporească încrederea consumatorilor. Disponibilitatea soluționării online a litigiilor (SOL), în mod fiabil și eficient, poate contribui într-o mare măsură la realizarea acestui obiectiv.

⁽¹⁾ JO C 181, 21.6.2012, p. 99.

⁽²⁾ Poziția Parlamentului European din 12 martie 2013 (nepublicată încă în Jurnalul Oficial) și Decizia Consiliului din 22 aprilie 2013.

- (7) Posibilitatea de a recurge la proceduri simple și necostisitoare de soluționare a litigiilor poate stimula încrederea consumatorilor și a comercianților în piața unică digitală. Cu toate acestea, consumatorii și comercianții se confruntă, în continuare, cu dificultăți în a găsi soluții extrajudiciare, în special în ceea ce privește litigiile lor rezultate în urma tranzacțiilor transfrontaliere online. Prin urmare, astfel de litigii rămân adesea nesoluționate.
- (8) SOL oferă o soluție extrajudiciară simplă, eficientă, rapidă și necostisitoare în cazul litigiilor care decurg din tranzacțiile online. Cu toate acestea, în prezent nu există mecanisme care să le permită consumatorilor și comercianților să soluționeze astfel de litigii pe cale electronică; această situație este în detrimentul consumatorilor, constituie o barieră mai ales în calea tranzacțiilor transfrontaliere online, creează condiții inechitabile pentru comercianți și împiedică astfel dezvoltarea comerțului online.
- (9) Prezentul regulament ar trebui să se aplice în cazul soluționării pe cale extrajudiciară a litigiilor inițiate de consumatori care își au reședința în Uniune împotriva unor comercianți stabiliți în Uniune care fac obiectul Directivei 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum (Directiva privind SAL în materie de consum) ⁽¹⁾.
- (10) În vederea asigurării faptului că platforma SOL poate fi utilizată și în cazul procedurilor SAL care permit comercianților să prezinte reclamații împotriva consumatorilor, prezentul regulament ar trebui să se aplice, de asemenea, în cazul soluționării pe cale extrajudiciară a litigiilor inițiate de comercianți împotriva consumatorilor, atunci când procedurile SAL relevante sunt oferite de entitățile SAL care figurează pe lista stabilită în conformitate cu articolul 20 alineatul (2) din Directiva 2013/11/UE. Aplicarea prezentului regulament în cazul unor astfel de dispute nu ar trebui să creeze nicio obligație pentru statele membre de a asigura faptul că entitățile SAL oferă asemenea proceduri.
- (11) Deși în special consumatorii și comercianții care efectuează tranzacții transfrontaliere online vor beneficia de pe urma platformei SOL, prezentul regulament ar trebui să se aplice și tranzacțiilor interne online pentru a permite veritabile condiții echitabile de concurență în domeniul comerțului electronic.
- (12) Prezentul regulament nu ar trebui să aducă atingere Directivei 2008/52/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2008 privind anumite aspecte ale medierii în materie civilă și comercială ⁽²⁾.
- (13) Definiția „consumatorului” ar trebui să includă persoanele fizice care acționează în afara activității lor comerciale, de afaceri, meșteșugărești sau profesionale. Dacă însă contractul este încheiat în scopuri parțial circumscrise activității comerciale și parțial aflate în afara acesteia (contracte cu dublu scop) și dacă scopul comercial este într-atât de limitat, încât nu are o pondere predominantă în contextul general al livrării, respectiva persoană ar trebui să fie, și ea, considerată drept un consumator.
- (14) Definiția „contractului de vânzare sau de prestare de servicii online” ar trebui să includă un contract de vânzare sau de prestare de servicii în cazul în care comerciantul sau intermediarul său propune, prin intermediul unui site internet ori prin alte mijloace electronice, bunuri sau servicii pe care consumatorul le comandă pe respectivul site internet sau prin alte mijloace electronice. De asemenea, această definiție ar trebui să includă cazurile în care consumatorul a accesat site-ul internet sau alte servicii ale societății informaționale prin intermediul unui dispozitiv electronic mobil, precum telefonul mobil.
- (15) Prezentul regulament nu ar trebui să se aplice litigiilor dintre consumatori și comercianți care rezultă din contractele de vânzare sau de prestare de servicii offline și litigiilor dintre comercianți.
- (16) Prezentul regulament ar trebui să fie luat în considerare în coroborare cu Directiva 2013/11/UE, care solicită statelor membre să se asigure că toate litigiile dintre consumatorii rezidenți și comercianții stabiliți în Uniune care rezultă din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii pot fi transmise unei entități SAL.
- (17) Înainte de a-și transmite reclamația către o entitate SAL prin intermediul platformei SOL, consumatorii ar trebui încurajați de către statele membre să contacteze comerciantul prin orice modalități adecvate, în scopul soluționării pe cale amiabilă a litigiului.
- (18) Prezentul regulament vizează crearea unei platforme SOL la nivelul Uniunii. Platforma SOL ar trebui să ia forma unui site internet interactiv, care să ofere un punct de intrare unic pentru consumatorii și comercianții care doresc o soluționare pe cale extrajudiciară a litigiilor rezultate din tranzacții online. Platforma SOL ar trebui să furnizeze informații generale privind soluționarea extrajudiciară a litigiilor contractuale care apar între consumatori și comercianți în urma contractelor de vânzări sau de prestare de servicii online. Platforma SOL ar trebui să le permită consumatorilor și comercianților să depună reclamații prin completarea unui formular electronic de reclamație disponibil în toate limbile oficiale ale instituțiilor Uniunii și să anexeze documente relevante. Platforma ar trebui să transmită reclamațiile unei entități SAL competente pentru instrumentarea litigiului în cauză. Platforma SOL ar trebui să ofere, în mod gratuit, un instrument electronic de gestionare a cazului care să le permită entităților SAL să desfășoare, prin intermediul platformei SOL, procedura de soluționare a litigiului cu părțile implicate. Entitățile SAL nu ar trebui să fie obligate să utilizeze instrumentul de gestionare a cazului.

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

⁽²⁾ JO L 136, 24.5.2008, p. 3.

- (19) Comisia ar trebui să fie responsabilă de dezvoltarea, funcționarea și întreținerea platformei SOL și de asigurarea tuturor dotărilor tehnice pentru funcționarea platformei. Platforma SOL ar trebui să ofere o funcție de traducere electronică care să permită părților și entității SAL să traducă, după caz, informațiile transmise prin platforma SOL și necesare pentru soluționarea litigiului. Această funcție ar trebui să poată asigura toate traducerile necesare și ar trebui sprijinită, dacă este necesar, de traducători. De asemenea, Comisia ar trebui să ofere, pe platforma SOL, informații adresate reclamanților privind posibilitatea de a solicita asistență din partea punctelor de contact SOL.
- (20) Platforma SOL ar trebui să permită schimbul sigur de date cu entitățile SAL și să respecte principiile care stau la baza cadrului de interoperabilitate european adoptat în temeiul Deciziei 2004/387/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 aprilie 2004 privind furnizarea interoperabilă de servicii de guvernare electronică paneuropene către administrațiile publice, întreprinderi și cetățeni (IDABC) ⁽¹⁾.
- (21) Accesul la platforma SOL ar trebui asigurat mai ales prin portalul „Europa ta” creat în conformitate cu anexa II la Decizia 2004/387/CE, care oferă acces la informații paneuropene, multilingve online și la servicii interactive destinate întreprinderilor și cetățenilor din Uniune. Platforma SOL ar trebui pusă în evidență pe portalul „Europa ta”.
- (22) O platformă SOL la nivelul Uniunii ar trebui să se bazeze pe entitățile SAL existente în statele membre și să respecte tradițiile juridice ale statelor membre. Prin urmare, entitățile SAL care au primit o reclamație prin intermediul platformei ar trebui să aplice propriile norme de procedură, inclusiv propriile norme în materie de costuri. Cu toate acestea, prezentul regulament vizează stabilirea unor norme comune aplicabile acestor proceduri, care să le garanteze eficacitatea. Acestea ar trebui să includă norme care să prevadă că o astfel de soluționare a litigiilor nu necesită prezența fizică a părților sau a reprezentanților acestora în fața entității SAL, cu excepția cazului în care normele sale de procedură prevăd această posibilitate și părțile sunt de acord.
- (23) Asigurarea înregistrării pe platforma SOL a tuturor entităților SAL înscrise pe lista stabilită în conformitate cu articolul 20 alineatul (2) din Directiva 2013/11/UE ar trebui să permită o acoperire completă în ceea ce privește soluționarea online pe cale extrajudiciară pentru litigiile care rezultă din contractele de vânzare sau de prestare de servicii online.
- (24) Prezentul regulament nu ar trebui să împiedice funcționarea niciunei entități de soluționare a litigiilor care își desfășoară activitatea online sau a oricărui mecanism SOL din cadrul Uniunii. Acesta nu ar trebui să împiedice entitățile sau mecanismele de soluționare a litigiilor să instrumenteze litigiile online care le-au fost transmise în mod direct.
- (25) În fiecare stat membru ar trebui desemnate puncte de contact SOL care găzduiesc cel puțin doi consilieri SOL. Punctele de contact SOL ar trebui să sprijine părțile implicate într-un litigiu prezentat prin intermediul platformei SOL, fără a avea obligația de a traduce documentele aferente litigiului respectiv. Statele membre ar trebui să aibă posibilitatea de a conferi responsabilitatea privind punctele de contact SOL centrelor lor sau rețelei centrelor europene pentru consumatori. Statele membre ar trebui să utilizeze această posibilitate pentru a permite punctelor de contact SOL să beneficieze pe deplin de experiența centrelor sau a rețelei centrelor europene pentru consumatori în ceea ce privește facilitarea soluționării litigiilor între consumatori și comercianți. Comisia ar trebui să instituie o rețea a punctelor de contact SOL pentru a facilita cooperarea acestora și pentru a lucra și a oferi, în cooperare cu statele membre, formarea adecvată destinată punctelor de contact SOL.
- (26) Dreptul la o cale de atac eficientă și la un proces echitabil sunt drepturi fundamentale prevăzute de articolul 47 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene. SOL nu urmărește și nu poate fi concepută pentru a înlocui procedurile judiciare și nici nu ar trebui să-i priveze pe consumatori sau pe comercianți de dreptul lor de a solicita despăgubiri în fața instanțelor judecătorești. Prin urmare, prezentul regulament nu ar trebui să împiedice părțile să își exercite dreptul de acces la sistemul judiciar.
- (27) Prelucrarea informațiilor în temeiul prezentului regulament ar trebui să fie supusă unor garanții stricte de confidențialitate și să fie conformă cu normele privind protecția datelor cu caracter personal prevăzute în Directiva 95/46/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 24 octombrie 1995 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date ⁽²⁾ și în Regulamentul (CE) nr. 45/2001 al Parlamentului European și al Consiliului din 18 decembrie 2000 privind protecția persoanelor fizice cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal de către instituțiile și organele comunitare și privind libera circulație a acestor date ⁽³⁾. Aceste norme ar trebui să se aplice în cazul prelucrării datelor cu caracter personal efectuate în temeiul prezentului regulament de către diferiții actori care utilizează platforma SOL, indiferent dacă aceștia acționează în mod individual sau împreună cu alți astfel de actori.
- (28) Persoanele vizate ar trebui să fie informate și să își dea acordul cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal în cadrul platformei SOL, precum și să fie informate cu privire la drepturile lor în ceea ce privește prelucrarea respectivă, printr-o declarație de confidențialitate completă, care va fi pusă la dispoziția publicului de către Comisie și care va explica, într-un limbaj simplu și clar, operațiunile de prelucrare efectuate sub responsabilitatea diferiților actori din cadrul platformei, în conformitate cu articolele 11 și 12 din Regulamentul (CE) nr. 45/2001 și cu legislația națională adoptată în temeiul articolelor 10 și 11 din Directiva 95/46/CE.

⁽¹⁾ JO L 144, 30.4.2004, p. 62.

⁽²⁾ JO L 281, 23.11.1995, p. 31

⁽³⁾ JO L 8, 12.1.2001, p. 1.

- (29) Prezentul regulament nu ar trebui să aducă atingere dispozițiilor privind confidențialitatea din legislația națională referitoare la SAL.
- (30) Pentru a asigura conștientizarea la scară largă a consumatorilor cu privire la existența platformei SOL, comercianții stabiliți în Uniune care încheie contracte de vânzare sau de prestare de servicii online ar trebui să ofere, pe site-urile lor internet, un link către platforma SOL. De asemenea, comercianții ar trebui să dea informații privind adresa lor electronică, astfel încât consumatorul să aibă un prim punct de contact. O parte semnificativă dintre contractele de vânzare și de prestare de servicii online sunt încheiate utilizând piețe online, care aduc la un loc sau facilitează tranzacțiile online dintre consumatori și comercianți. Piețele online reprezintă platforme online care permit comercianților să își pună produsele și serviciile la dispoziția consumatorilor. Prin urmare, aceste piețe online ar trebui să aibă aceeași obligație de a furniza un link către pagina platformei SOL. Respectiva obligație nu ar trebui să aducă atingere dispozițiilor articolului 13 din Directiva 2013/11/UE privind informarea consumatorilor de către comercianți cu privire la procedurile SAL la care respectivii comercianți sunt supuși și la angajamentul pe care aceștia din urmă și-l iau sau nu de a utiliza proceduri SAL pe care le au cu consumatorii. De asemenea, respectiva obligație nu ar trebui să aducă atingere articolului 6 alineatul (1) litera (t) și articolului 8 din Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor ⁽¹⁾. Articolul 6 alineatul (1) litera (t) din Directiva 2011/83/UE prevede că, în cazul contractelor încheiate cu consumatorii la distanță sau în afara spațiilor comerciale, comerciantul trebuie să-l informeze pe consumator cu privire la posibilitatea de a recurge la un mecanism extrajudiciar de reclamație și de despăgubire la care este supus comerciantul, precum și cu privire la condițiile de acces la acesta, înainte ca respectivul consumator să aibă obligații în temeiul contractului. Din aceleași motive, și anume conștientizarea în rândul consumatorilor, statele membre ar trebui să încurajeze asociațiile de consumatori și asociațiile profesionale să furnizeze un link către pagina web a platformei SOL.
- (31) Pentru a lua în considerare criteriile pe baza cărora entitățile SAL își definesc propriile domenii de aplicare, competența de a adopta acte legislative în conformitate cu articolul 290 din TFUE ar trebui să fie delegată Comisiei în vederea adaptării informațiilor pe care un reclamant trebuie să le ofere în formularul electronic de reclamație disponibil pe platforma SOL. Este deosebit de importantă realizarea de către Comisie a unor consultări adecvate în timpul lucrărilor sale pregătitoare, inclusiv la nivel de experți. Atunci când pregătește și elaborează acte delegate, Comisia ar trebui să asigure transmiterea simultană, la timp și adecvată a documentelor relevante către Parlamentul European și Consiliu.
- (32) Pentru a se asigura condiții uniforme pentru punerea în aplicare a prezentului regulament, Comisiei ar trebui să i se confere competențe de executare în ceea ce privește funcționarea platformei SOL, modalitățile de transmitere a reclamațiilor și cooperarea în cadrul rețelei de puncte de contact SOL. Aceste competențe ar trebui să fie exercitate în conformitate cu Regulamentul (UE) nr. 182/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 de stabilire a normelor și principiilor generale privind mecanismele de control de către statele membre al exercitării competențelor de executare de către Comisie ⁽²⁾. Procedura de consultare ar trebui utilizată pentru adoptarea actelor de punere în aplicare referitoare la formularul electronic de reclamație, având în vedere caracterul său pur tehnic. Procedura de examinare ar trebui utilizată pentru adoptarea normelor referitoare la modalitățile de cooperare între consilierii SOL care sunt membri ai rețelei de puncte de contact SOL.
- (33) În aplicarea prezentului regulament, Comisia ar trebui să consulte, după caz, Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor.
- (34) Întrucât obiectivul prezentului regulament, și anume înființarea unei platforme europene SOL pentru litigii online reglementată de norme comune, nu poate fi realizat în mod satisfăcător de către statele membre, având în vedere amploarea și efectele acțiunii și, în consecință, poate fi realizat mai bine la nivelul Uniunii, Uniunea poate adopta măsuri în conformitate cu principiul subsidiarității, astfel cum este prevăzut la articolul 5 din Tratatul privind Uniunea Europeană. În conformitate cu principiul proporționalității, astfel cum este enunțat la respectivul articol, prezentul regulament nu depășește ceea ce este necesar pentru atingerea acestui obiectiv.
- (35) Prezentul regulament respectă drepturile fundamentale și principiile consacrate în Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene, în special la articolele 7, 8, 38 și 47.
- (36) Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor a fost consultată în conformitate cu articolul 28 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 45/2001 și a emis un aviz la 12 ianuarie 2012 ⁽³⁾.

ADOPTĂ PREZENTUL REGULAMENT:

CAPITOLUL I

DISPOZIȚII GENERALE

Articolul 1

Obiectul

Prezentul regulament urmărește, prin atingerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorului, să contribuie la buna funcționare a pieței interne, în special la dimensiunea sa digitală, prin crearea unei platforme europene SOL (denumită în continuare „platforma SOL”) care să faciliteze soluționarea independentă, imparțială, transparentă, eficientă, rapidă și echitabilă, pe cale extrajudiciară, a litigiilor dintre consumatori și comercianți online.

⁽¹⁾ JO L 304, 22.11.2011, p. 64.

⁽²⁾ JO L 55, 28.2.2011, p. 13.

⁽³⁾ JO C 136, 11.5.2012, p. 1.

Articolul 2

Domeniul de aplicare

(1) Prezentul regulament se aplică soluționării pe cale extrajudiciară a litigiilor care privesc obligațiile contractuale rezultate din contractele de vânzare sau de prestare de servicii online dintre un consumator care își are reședința în Uniune și un comerciant stabilit în Uniune, prin intervenția unei entități SAL care a fost inclusă pe lista stabilită în conformitate cu articolul 20 alineatul (2) din Directiva 2013/11/UE și care presupune utilizarea platformei SOL.

(2) Prezentul regulament se aplică soluționării extrajudiciare a litigiilor prevăzute la alineatul (1), care sunt inițiate de un comerciant împotriva unui consumator, în măsura în care legislația statului membru în care consumatorul își are reședința obișnuită permite soluționarea unor astfel de litigii prin intervenția unei entități SAL.

(3) Statele membre informează Comisia precizând dacă legislația lor permite sau nu ca litigiile menționate la alineatul (1), care sunt inițiate de un comerciant împotriva unui consumator, să fie soluționate prin intervenția unei entități SAL. Autoritățile competente, în momentul în care notifică lista menționată la articolul 20 alineatul (2) din Directiva 2013/11/UE, informează Comisia precizând ce entități SAL instrumentează astfel de litigii.

(4) Aplicarea prezentului regulament în cazul litigiilor prevăzute la alineatul (1), care sunt inițiate de un comerciant împotriva unui consumator, nu impune nicio obligație statelor membre de a asigura că entitățile SAL oferă proceduri pentru soluționarea extrajudiciară a unor astfel de litigii.

Articolul 3

Legătura cu alte acte juridice ale Uniunii

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

Articolul 4

Definiții

(1) În sensul prezentului regulament:

- (a) „consumator” înseamnă un consumator astfel cum este definit la articolul 4 alineatul (1) litera (a) din Directiva 2013/11/UE;
- (b) „comerciant” înseamnă un comerciant astfel cum este definit la articolul 4 alineatul (1) litera (b) din Directiva 2013/11/UE;
- (c) „contract de vânzare” înseamnă un contract de vânzare astfel cum este definit la articolul 4 alineatul (1) litera (c) din Directiva 2013/11/UE;
- (d) „contract de prestare de servicii” înseamnă un contract de prestare de servicii astfel cum este definit la articolul 4 alineatul (1) litera (d) din Directiva 2013/11/UE;
- (e) „contract de vânzare sau de prestare de servicii online” înseamnă un contract de vânzare sau de prestare de servicii în cazul în care comerciantul sau intermediarul său propune, prin intermediul unui site internet ori prin alte mijloace electronice, bunuri sau servicii pe care consumatorul le comandă pe respectivul site internet sau prin alte mijloace electronice;
- (f) „piață online” înseamnă un furnizor de servicii astfel cum este definit la articolul 2 litera (b) din Directiva 2000/31/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 8 iunie 2000 privind anumite aspecte juridice ale serviciilor societății informaționale, în special ale comerțului electronic, pe piața internă (directiva privind comerțul electronic)⁽¹⁾, care permite consumatorilor și comercianților să încheie contracte de vânzare și de prestare de servicii online pe site-ul internet al pieței online;
- (g) „mijloace electronice” înseamnă un echipament electronic de prelucrare (inclusiv compresia digitală) și de stocare a datelor, care este difuzat, transmis și recepționat în întregime prin cablu, prin radio, prin mijloace optice sau prin alte mijloace electromagnetice;
- (h) „procedură de soluționare alternativă a litigiilor” („procedură SAL”) înseamnă o procedură de soluționare a litigiilor astfel cum se menționează la articolul 2 din prezentul regulament;
- (i) „entitate de soluționare alternativă a litigiilor” („entitate SAL”) înseamnă o entitate SAL astfel cum este definită la articolul 4 alineatul (1) litera (h) din Directiva 2013/11/UE;
- (j) „parte reclamantă” înseamnă consumatorul sau comerciantul care a prezentat o reclamație prin intermediul platformei SOL;
- (k) „parte pârâtă” înseamnă consumatorul împotriva căruia sau comerciantul împotriva căruia a fost prezentată o reclamație prin intermediul platformei SOL;
- (l) „autoritate competentă” înseamnă o autoritate publică astfel cum este definită la articolul 4 alineatul (1) litera (i) din Directiva 2013/11/UE;
- (m) „date cu caracter personal” înseamnă orice informații privind o persoană fizică identificată sau identificabilă („persoană vizată”); o persoană identificabilă este o persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin referire la un număr de identificare sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identității fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale a persoanei respective.

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

⁽¹⁾ JO L 178, 17.7.2000, p. 1

CAPITOLUL II

PLATFORMA SOL

Articolul 5

Instituirea platformei SOL

(1) Comisia dezvoltă platforma SOL și răspunde de funcționarea acesteia, incluzând toate funcțiile de traducere necesare în sensul prezentului regulament, de întreținerea, de finanțarea și de securitatea datelor acesteia. Platforma SOL este ușor de utilizat. Dezvoltarea, funcționarea și întreținerea platformei SOL asigură respectarea vieții private a utilizatorilor săi începând cu etapa de concepere („privacy by design” – „caracterul privat prin concepere”), precum și faptul că platforma SOL este accesibilă și poate fi utilizată de către oricine, inclusiv de utilizatorii vulnerabili („design for all” – „conceperea pentru toți”), în limitele posibilităților.

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

(3) Comisia acordă acces la platforma SOL, după caz, prin intermediul site-urilor sale internet care furnizează informații cetățenilor și întreprinderilor din Uniune și, în special, prin intermediul portalului „Europa ta”, înființat în conformitate cu Decizia 2004/387/CE.

(4) Platforma SOL are următoarele funcții:

- (a) de a furniza un formular electronic de reclamație care să poată fi completat de partea reclamantă în conformitate cu articolul 8;
- (b) de a informa partea pârâtă în legătură cu reclamația;
- (c) de a identifica entitatea SAL competentă sau entitățile SAL competente și de a transmite reclamația entității SAL la care părțile au convenit să recurgă, în conformitate cu articolul 9;
- (d) de a oferi un instrument electronic gratuit de gestionare a cazului care să le permită părților și entității SAL să efectueze online, prin intermediul platformei SOL, procedura de soluționare a litigiilor;
- (e) de a pune la dispoziția părților și a entității SAL traducerea informațiilor care sunt necesare pentru soluționarea litigiului și care sunt schimbate prin intermediul platformei SOL;
- (f) de a furniza un formular electronic cu ajutorul căruia entitățile SAL transmit informațiile menționate la articolul 10 litera (c);
- (g) de a furniza un sistem de feedback care să le permită părților să își exprime punctele de vedere cu privire la funcționarea platformei SOL și la entitatea SAL care a instrumentat litigiul lor;

(h) de a face publice următoarele:

- (i) informații generale privind SAL ca mijloc de soluționare a litigiilor pe cale extrajudiciară;
- (ii) informații cu privire la entitățile SAL incluse pe lista stabilită în conformitate cu articolul 20 alineatul (2) din Directiva 2013/11/UE care au competența de a instrumenta litigiile incluse în domeniul de aplicare al prezentului regulament;
- (iii) un ghid online privind modalitatea de depunere a reclamațiilor prin intermediul platformei SOL;
- (iv) informații, inclusiv coordonate, privind punctele de contact SOL desemnate de statele membre în conformitate cu articolul 7 alineatul (1) din prezentul regulament;
- (v) date statistice privind rezultatele litigiilor care au fost transmise entităților SAL prin intermediul platformei SOL.

(5) Comisia se asigură că informațiile menționate la alineatul (4) litera (h) sunt corecte, actuale și furnizate în mod clar, ușor de înțeles și ușor accesibile.

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

(7) Comisia adoptă, prin intermediul actelor de punere în aplicare, măsuri privind modalitățile de exercitare a funcțiilor prevăzute la alineatul (4) din prezentul articol. Actele respective de punere în aplicare se adoptă în conformitate cu procedura de examinare menționată la articolul 16 alineatul (3) din prezentul regulament.

Articolul 6

Testarea platformei SOL

(1) Până la 9 ianuarie 2015, Comisia testează funcționalitatea tehnică și ușurința utilizării platformei SOL și a formularului de reclamație, inclusiv în ceea ce privește traducerea. Testarea se desfășoară și este evaluată în cooperare cu experți în SOL, din statele membre, precum și cu reprezentanți ai consumatorilor și ai comercianților. Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului un raport privind rezultatul testării și adoptă măsurile necesare pentru a soluționa eventualele probleme, astfel încât să asigure funcționarea efectivă a platformei SOL.

(2) În raportul menționat la alineatul (1) din prezentul articol, Comisia descrie de asemenea măsurile de natură tehnică și organizațională pe care intenționează să le adopte pentru a asigura că platforma SOL îndeplinește cerințele privind protecția vieții private prevăzute în Regulamentul (CE) nr. 45/2001.

*Articolul 7***Rețeaua de puncte de contact SOL**

(1) Fiecare stat membru desemnează un punct de contact SOL și comunică numele și coordonatele acestuia Comisiei. Statele membre pot să încredințeze responsabilitatea pentru punctele de contact SOL centrelor lor din cadrul rețelei centrelor europene pentru consumatori, asociațiilor de consumatori sau oricărui alt organism. Fiecare punct de contact SOL găzduiește cel puțin doi consilieri SOL.

(2) Punctele de contact SOL oferă sprijin pentru soluționarea litigiilor referitoare la reclamațiile prezentate prin intermediul platformei SOL prin îndeplinirea următoarelor funcții:

(a) facilitarea comunicării între părți și entitatea SAL competentă, dacă se solicită acest lucru, aceasta putând include, în special:

(i) acordarea de asistență la prezentarea reclamației și, după caz, a documentației relevante;

(ii) punerea la dispoziția părților și a entităților SAL a unor informații generale privind drepturile consumatorilor în ceea ce privește vânzarea sau prestarea de servicii care se aplică în statul membru al punctului de contact SOL care găzduiește consilierul SOL respectiv;

(iii) oferirea de informații cu privire la funcționarea platformei SOL;

(iv) oferirea de explicații părților cu privire la normele de procedură aplicate de către entitățile SAL identificate;

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

(b) transmiterea la fiecare doi ani, către Comisie și statele membre, a unui raport de activitate, pe baza experienței practice dobândite în urma exercitării funcțiilor lor.

(3) Punctul de contact SOL nu este obligat să îndeplinească funcțiile enumerate la alineatul (2) atunci când părțile implicate în litigiu au reședința obișnuită în același stat membru.

(4) În pofida alineatului (3), statele membre pot decide, ținând seama de circumstanțele naționale, ca punctul de contact SOL să îndeplinească una sau mai multe dintre funcțiile enumerate la alineatul (2) atunci când părțile implicate în litigiu au reședința obișnuită în același stat membru.

(5) Comisia stabilește o rețea de puncte de contact („rețeaua punctelor de contact SOL”) care permite cooperarea între punctele de contact și contribuie la îndeplinirea funcțiilor enumerate la alineatul (2).

(6) Cel puțin de două ori pe an, Comisia convoacă o reuniune a membrilor rețelei de puncte de contact SOL, pentru a permite schimbul de bune practici și examinarea oricărei probleme recurente survenite în ceea ce privește funcționarea platformei SOL.

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

*Articolul 8***Depunerea unei reclamații**

(1) Pentru a depune o reclamație pe platforma SOL, partea reclamantă completează formularul electronic de reclamație. Formularul de reclamație este ușor de utilizat și ușor accesibil pe platforma SOL.

(2) Informațiile transmise de partea reclamantă sunt suficiente pentru a determina entitatea SAL competentă. Aceste informații sunt descrise în anexa la prezentul regulament. Partea reclamantă poate anexa documente în sprijinul reclamației.

(3) Pentru a lua în considerare criteriile pe baza cărora entitățile SAL, care sunt înscrise pe lista stabilită în conformitate cu articolul 20 alineatul (2) din Directiva 2013/11/UE și care instrumentează litigiile reglementate de prezentul regulament, își definesc propriile domenii de aplicare, Comisia este împuternicită să adopte acte delegate în conformitate cu articolul 17 din prezentul regulament în vederea adaptării informațiilor enumerate în anexa la prezentul regulament.

(4) Comisia stabilește normele privind caracteristicile formularului electronic de reclamație prin intermediul actelor de punere în aplicare. Respectivetele acte de punere în aplicare se adoptă în conformitate cu procedura de consultare menționată la articolul 16 alineatul (2).

(5) Prin intermediul formularului electronic de reclamație și al documentelor atașate la acesta sunt prelucrate doar datele precise, pertinente și neexcesive în ceea ce privește scopurile pentru care sunt colectate.

*Articolul 9***Instrumentarea și transmiterea unei reclamații**

(1) O reclamație prezentată în cadrul platformei SOL este instrumentată numai dacă toate rubricile necesare ale formularului electronic de reclamație au fost completate.

- (2) În cazul în care formularul de reclamație nu a fost completat integral, partea reclamantă este informată că reclamația nu mai poate fi instrumentată decât dacă sunt furnizate informațiile lipsă.
- (3) La primirea unui formular de reclamație completat integral, platforma SOL îi transmite părții pârâte, într-un mod ușor de înțeles și fără întârziere, în una dintre limbile oficiale ale instituțiilor Uniunii aleasă de partea respectivă, reclamația împreună cu următoarele informații:
- (a) informații privind necesitatea ca părțile să convină asupra unei entități SAL căreia să îi fie transmisă reclamația și privind faptul că, în lipsa unui acord între părți sau dacă nu este identificată nicio entitate SAL competentă, reclamația nu mai este instrumentată;
- (b) informații privind entitatea sau entitățile SAL care are (au) competența de a instrumenta reclamația, dacă acestea sunt menționate în formularul electronic de reclamație sau sunt identificate de platforma SOL pe baza informațiilor furnizate în formularul respectiv;
- (c) în cazul în care partea pârâtă este un comerciant, o invitație pentru a specifica, în termen de 10 zile calendaristice:
- dacă comerciantul se angajează sau este obligat să recurgă la o anumită entitate SAL pentru a soluționa litigiile cu consumatorii; și
 - cu excepția cazului în care comerciantul este obligat să recurgă la o anumită entitate SAL, dacă comerciantul dorește să recurgă la oricare entitate sau entități SAL dintre cele menționate la litera (b);
- (d) în cazul în care partea pârâtă este un consumator, iar comerciantul este obligat să recurgă la o anumită entitate SAL, o invitație pentru a conveni în termen de 10 zile calendaristice asupra entității SAL respective sau, în cazul în care comerciantul nu este obligat să recurgă la o anumită entitate SAL, o invitație pentru a selecționa una sau mai multe entități SAL dintre cele menționate la litera (b);
- (e) numele și coordonatele punctului de contact SOL din statul membru în care partea pârâtă este stabilită sau își are reședința, precum și o scurtă descriere a funcțiilor menționate la articolul 7 alineatul (2) litera (a);
- (4) În momentul primirii de la partea pârâtă a informațiilor menționate la alineatul (3) litera (c) sau (d), platforma SOL îi transmite părții reclamante, fără întârziere și într-un mod ușor de înțeles, în una dintre limbile oficiale ale instituțiilor Uniunii aleasă de partea respectivă, următoarele informații:
- (a) informațiile menționate la alineatul (3) litera (a);
- (b) în cazul în care partea reclamantă este un consumator, informații despre entitatea sau entitățile SAL menționate de comerciant în conformitate cu alineatul (3) litera (c) și o invitație pentru a conveni în termen de 10 zile calendaristice asupra unei entități SAL;
- (c) în cazul în care partea reclamantă este un comerciant, iar comerciantul nu este obligat să recurgă la o anumită entitate SAL, informații despre entitatea sau entitățile SAL menționate de consumator în conformitate cu alineatul (3) litera (d) și o invitație pentru a conveni în termen de 10 zile calendaristice asupra unei entități SAL;
- (d) numele și coordonatele punctului de contact SOL din statul membru în care partea reclamantă este stabilită sau își are reședința, precum și o scurtă descriere a funcțiilor menționate la articolul 7 alineatul (2) litera (a);
- (5) Informațiile menționate la alineatul (3) litera (b) și la alineatul (4) literele (b) și (c) includ o descriere a următoarelor caracteristici ale fiecărei entități SAL:
- (a) numele, coordonatele și adresa site-ului internet a entității SAL;
- (b) costurile procedurii SAL, dacă este cazul;
- (c) limba sau limbile în care se poate desfășura procedura SAL;
- (d) durata medie a procedurii SAL;
- (e) caracterul obligatoriu sau neobligatoriu al rezultatului procedurii SAL;
- (f) motivele pentru care entitatea SAL poate refuza să instrumenteze un anumit litigiu în conformitate cu articolul 5 alineatul (4) din Directiva 2013/11/UE.
- (6) Platforma SAL transmite în mod automat și fără întârziere reclamația către entitatea SAL la care părțile au fost de acord să recurgă în conformitate cu alineatele (3) și (4).
- (7) Entitatea SAL căreia i-a fost transmisă reclamația informează fără întârziere părțile dacă este de acord sau dacă refuză să instrumenteze litigiul în conformitate cu articolul 5 alineatul (4) din Directiva 2013/11/UE. Entitatea SAL care a acceptat să instrumenteze litigiul informează de asemenea părțile în legătură cu normele sale de procedură și, dacă este cazul, în legătură cu costurile procedurii respective de soluționare a litigiilor.
- (8) Atunci când, în termen de 30 de zile calendaristice de la data depunerii formularului de reclamație, părțile nu reușesc să convină asupra unei entități SAL sau entitatea SAL refuză să instrumenteze litigiul, reclamația nu mai este instrumentată. Partea reclamantă este informată cu privire la posibilitatea de a contacta un consilier SOL pentru a primi informații generale referitoare la alte căi de atac.

Articolul 10

Soluționarea litigiului

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

- (a) încheie procedura SAL în termenul menționat la articolul 8 litera (e) din Directiva 2013/11/UE;
- (b) solicită prezența fizică a părților sau a reprezentanților acestora, cu excepția cazului în care normele sale de procedură prevăd această posibilitate și părțile sunt de acord;
- (c) transmite fără întârziere următoarele informații platformei SOL:
 - (i) data primirii dosarului reclamației;
 - (ii) obiectul litigiului;
 - (iii) data încheierii procedurii SAL;
 - (iv) rezultatul procedurii SAL.
- (d) nu are obligația de a desfășura procedura SAL prin intermediul platformei SOL.

Articolul 11

Baza de date

Comisia ia măsurile necesare pentru a crea și a întreține o bază de date electronică, în care va stoca informațiile prelucrate în conformitate cu articolul 5 alineatul (4) și cu articolul 10 litera (c), având în vedere articolul 13 alineatul (2).

Articolul 12

Prelucrarea datelor cu caracter personal

(1) Accesul la informații, inclusiv la date cu caracter personal, referitoare la un litigiu și stocate în baza de date menționată la articolul 11 este acordat, în scopurile menționate la articolul 10, doar entității SAL căreia i-a fost transmis litigiul în conformitate cu articolul 9. Accesul la aceleași informații este acordat de asemenea punctelor de contact SOL, în măsura în care acest lucru este necesar, în scopurile menționate la articolul 7 alineatele (2) și (4).

(2) Comisia are acces la informațiile prelucrate în conformitate cu articolul 10 pentru a asigura monitorizarea utilizării și a funcționării platformei SOL și pentru a redacta rapoartele menționate la articolul 21. Aceasta prelucrează datele cu caracter personal ale utilizatorilor platformei SOL doar în măsura în care acest lucru este necesar pentru funcționarea și întreținerea platformei SOL, inclusiv pentru a asigura monitorizarea utilizării platformei SOL de entitățile SAL și de punctele de contact SOL.

(3) Datele cu caracter personal referitoare la un litigiu sunt păstrate în baza de date menționată la alineatul (1) din prezentul articol doar pe perioada necesară pentru îndeplinirea obiectivelor pentru care au fost colectate și pentru a le permite persoanelor vizate să aibă acces la datele lor personale în vederea exercitării drepturilor lor. Acestea sunt șterse în mod automat, în maxim șase luni de la data încheierii litigiului transmis platformei SOL în conformitate cu articolul 10 litera (c) punctul (iii). Perioada de păstrare respectivă se aplică, de asemenea, datelor cu caracter personal păstrate în dosarele naționale de entitatea SAL sau de punctul de contact SOL care a instrumentat litigiul în cauză, cu excepția cazului în care normele de procedură aplicate de entitatea SAL sau orice dispoziții specifice din legislația națională prevăd o perioadă de păstrare mai îndelungată.

(4) Fiecare consilier SOL este considerat responsabil de prelucrarea datelor în ceea ce privește propriile activități de prelucrare a datelor realizate în temeiul prezentului regulament, în conformitate cu articolul 2 litera (d) din Directiva 95/46/CE, și se asigură că aceste activități sunt conforme cu legislația națională adoptată în statul membru al punctului de contact SOL care găzduiește consilierul SOL, în conformitate cu directiva menționată.

(5) Fiecare entitate SAL este considerată responsabilă de prelucrarea datelor în ceea ce privește propriile activități de prelucrare a datelor realizate în temeiul prezentului regulament, în conformitate cu articolul 2 litera (d) din Directiva 95/46/CE, și se asigură că aceste activități sunt conforme cu legislația națională adoptată în statul membru în care este stabilită entitatea SAL în conformitate cu directiva menționată.

(6) În ceea ce privește obligațiile care îi revin în conformitate cu prezentul regulament și prelucrarea datelor cu caracter personal pe care acesta le implică, Comisia este considerată responsabilă de prelucrarea datelor în conformitate cu articolul 2 litera (d) din Regulamentul (CE) nr. 45/2001.

Articolul 13

Confidențialitatea și securitatea datelor

(1) Punctele de contact SOL sunt supuse unor norme privind secretul profesional sau altor obligații echivalente de confidențialitate prevăzute în legislația statului membru în cauză.

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

Articolul 14

Informațiile pentru consumatori

(1) Comercianții stabiliți în Uniune care încheie contracte de vânzări sau de prestare de servicii online și piețele online stabilite în Uniune furnizează pe paginile lor web un link electronic către platforma SOL. Linkul respectiv trebuie să fie ușor accesibil pentru consumatori. Comercianții stabiliți în Uniune care încheie contracte de vânzări sau de prestare de servicii online precizează de asemenea adresele lor de e-mail.

(2) Comercianții stabiliți în Uniune care încheie contracte de vânzări sau de prestare de servicii online și care s-au angajat sau care sunt obligați să recurgă la una sau mai multe entități SAL pentru a soluționa litigiile cu consumatorii informează consumatorii despre existența platformei SOL și despre posibilitatea de a recurge la platforma SOL pentru a-și soluționa litigiile. Comercianții respectivi furnizează un link electronic către platforma SOL pe site-ul lor internet și, dacă oferta este prezentată prin e-mail, în e-mailul respectiv. Se furnizează de asemenea informații, unde este cazul, în termenii și în condițiile generale care se aplică contractelor de vânzare sau de prestare de servicii online.

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

(4) Lista entităților SAL menționate la articolul 20 alineatul (4) din Directiva 2013/11/UE și actualizările acesteia se publică pe platforma SOL.

(5) Statele membre se asigură că entitățile SAL, centrele afiliate rețelei centrelor europene pentru consumatori, autoritățile competente definite la articolul 18 alineatul (1) din Directiva 2013/11/UE și, după caz, organismele desemnate în conformitate cu articolul 14 alineatul (2) din Directiva 2013/11/UE furnizează un link electronic către platforma SOL.

(6) Statele membre încurajează asociațiile de consumatori și asociațiile profesionale să furnizeze un link electronic către platforma SOL.

(7) Atunci când comercianții sunt obligați să furnizeze informații în conformitate cu alineatele (1) și (2), precum și cu dispozițiile menționate la alineatul (3), aceștia furnizează informațiile respective împreună, atunci când este posibil.

Articolul 15

Rolul autorităților competente

Autoritatea competentă din fiecare stat membru evaluează dacă entitățile SAL stabilite în statul membru respectiv respectă obligațiile stabilite în prezentul regulament.

CAPITOLUL III

DISPOZIȚII FINALE

Articolul 16

Procedura comitetului

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

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

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

(4) În cazul în care avizul comitetului în sensul alineatelor (2) și (3) trebuie obținut prin procedură scrisă, această procedură se încheie fără rezultat dacă, înainte de expirarea termenului de formulare a avizului, acest lucru este hotărât de președintele comitetului sau solicitat de o majoritate simplă a membrilor comitetului.

Articolul 17

Exercitarea delegării de competențe

(1) Competența de a adopta acte delegate este conferită Comisiei, în condițiile prevăzute în prezentul articol.

(2) Competența de a adopta acte delegate menționată la articolul 8 alineatul (3) din prezentul regulament se conferă Comisiei pe o perioadă nedeterminată de la 8 iulie 2013.

(3) Delegarea de competențe menționată la articolul 8 alineatul (3) poate fi revocată oricând de Parlamentul European sau de Consiliu. O decizie de revocare pune capăt delegării de competențe specificată în decizia respectivă. Decizia produce efecte din ziua următoare datei publicării acesteia în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene* sau de la o dată ulterioară menționată în decizie. Decizia nu aduce atingere actelor delegate care sunt deja în vigoare.

(4) De îndată ce adoptă un act delegat, Comisia îl notifică simultan Parlamentului European și Consiliului.

(5) Un act delegat adoptat în temeiul articolului 8 alineatul (3) intră în vigoare numai în cazul în care nici Parlamentul European și nici Consiliul nu au formulat obiecții în termen de două luni de la notificarea acestuia către Parlamentul European și Consiliu, sau în cazul în care, înaintea expirării termenului respectiv, Parlamentul European și Consiliul au informat Comisia că nu vor formula obiecții. Respectivul termen se prelungește cu două luni la inițiativa Parlamentului European sau a Consiliului.

Articolul 18

Sancțiuni

Statele membre stabilesc regimul sancțiunilor aplicabile în cazul încălcării prezentului regulament și adoptă toate măsurile necesare pentru a asigura punerea acestora în aplicare. Sancțiunile prevăzute trebuie să fie eficiente, proporționale și cu efect de descurajare.

Articolul 19

Modificarea Regulamentului (CE) nr. 2006/2004

În anexa la Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului ⁽¹⁾ se adaugă următorul punct:

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

Articolul 20

Modificarea Directivei 2009/22/CE

Directiva 2009/22/CE a Parlamentului European și a Consiliului ⁽²⁾ se modifică după cum urmează:

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

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

3. La anexa I, se adaugă următorul punct:

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

Prezentul regulament este obligatoriu în toate elementele sale și se aplică direct în toate statele membre.

Adoptat la Strasbourg, 21 mai 2013.

Pentru Parlamentul European
Președintele
M. SCHULZ

Articolul 21

Raportare

(1) Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului rapoarte anuale privind funcționarea platformei SOL, primul dintre acestea fiind prezentat la un an de la data la care platforma SOL devine funcțională.

(2) Până la 9 iulie 2018 și, ulterior, la fiecare trei ani, Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului un raport privind aplicarea prezentului regulament, inclusiv, în special, privind ușurința utilizării formularului de reclamație și eventuala necesitate de adaptare a informațiilor enumerate în anexa la prezentul regulament. Raportul respectiv este însoțit, după caz, de propuneri de modificare a prezentului regulament.

(3) În cazul în care rapoartele menționate la alineatele (1) și (2) trebuie prezentate în același an, se prezintă numai un singur raport comun.

Articolul 22

Intrarea în vigoare

(1) Prezentul regulament intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.

(2) Prezentul regulament se aplică de la 9 ianuarie 2016, cu excepția următoarelor dispoziții:

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

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

Pentru Consiliu
Președintele
L. CREIGHTON

⁽¹⁾ JO L 364, 9.12.2004, p. 1.

⁽²⁾ JO L 110, 1.5.2009, p. 30.

ANEXĂ

Informații care trebuie completate atunci când se depune o reclamație

1. Calitatea de consumator sau de comerciant a părții reclamante.
 2. Numele, adresa de e-mail și adresa geografică a consumatorului.
 3. Numele, adresa de e-mail și adresa geografică a comerciantului.
 4. Numele, adresa de e-mail și adresa geografică a reprezentantului părții reclamante, dacă se aplică.
 5. Limba (limbile) părții reclamante sau reprezentantului părții reclamante, dacă se aplică.
 6. Limba părții pârâte, dacă este cunoscută.
 7. Tipul de bunuri sau de servicii la care se referă reclamația.
 8. Dacă bunul sau serviciul a fost oferit de comerciant și comandat de consumator pe un site internet sau printr-un alt mijloc electronic.
 9. Prețul bunului sau al serviciului achiziționat.
 10. Data la care consumatorul a achiziționat bunul sau serviciul.
 11. Dacă consumatorul a luat contact direct cu comerciantul.
 12. Dacă litigiul este în prezent sau a fost anterior analizat de către o entitate SAL sau de către o instanță.
 13. Tipul reclamației.
 14. Descrierea reclamației.
 15. Dacă partea reclamantă este un consumator, entitățile SAL la care comerciantul este obligat să recurgă sau s-a angajat să recurgă în conformitate cu articolul 13 alineatul (1) din Directiva 2013/11/UE, dacă sunt cunoscute.
 16. Dacă partea pârâtă este un comerciant, entitatea sau entitățile SAL la care comerciantul se angajează să recurgă sau este obligat să recurgă.
-