



PARLAMENTUL EUROPEAN

2009 - 2014

Document de ședință

A7-0236/2012

16.7.2012

*****I**

RAPORT

referitor la propunerea de regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum (Regulamentul privind SOL în materie de consum) (COM(2011)0794 – C7-0453/2011– 2011/0374(COD))

Comisia pentru piața internă și protecția consumatorilor

Raportoare: Róza Gräfin von Thun und Hohenstein

Legenda simbolurilor utilizate

- * Procedura de consultare
- *** Procedura de aprobare
- ***I Procedura legislativă ordinară (prima lectură)
- ***II Procedura legislativă ordinară (a doua lectură)
- ***III Procedura legislativă ordinară (a treia lectură)

(Procedura indicată se bazează pe temeiul juridic propus în proiectul de act.)

Amendamente la un proiect de act

În amendamentele Parlamentului, modificările aduse proiectului de act sunt evidențiate prin caractere ***cursive aldine***. Evidențierea cu caractere ***cursive simple*** este o indicație pentru serviciile tehnice, referitoare la elemente ale proiectului de act propuse pentru a fi corectate în vederea elaborării textului final (de exemplu elemente evident greșite sau omise într-o anumită versiune lingvistică). Propunerile de corectură sunt supuse acordului serviciilor tehnice în cauză.

Antetul amendamentelor referitoare la un act existent pe care proiectul de act urmărește să îl modifice cuprinde două rânduri suplimentare prin care se indică actul existent și, respectiv, dispoziția vizată a acestuia. Fragmentele preluate ca atare dintr-o dispoziție a unui act existent pe care Parlamentul dorește să o modifice, dar pe care proiectul de act nu a modificat-o, sunt evidențiate cu caractere **aldine**. Eventualele eliminări ale unor astfel de fragmente sunt semnalate prin simbolul [...].

CUPRINS

	Pagina
PROIECT DE REZOLUȚIE LEGISLATIVĂ A PARLAMENTULUI EUROPEAN.....	5
EXPUNERE DE MOTIVE	58
AVIZ AL COMISIEI PENTRU AFACERI JURIDICE.....	62
PROCEDURĂ.....	99

PROIECT DE REZOLUȚIE LEGISLATIVĂ A PARLAMENTULUI EUROPEAN

referitoare la propunerea de regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum (Regulamentul privind SOL în materie de consum)

(COM(2011)0794 – C7-0453/2011– 2011/0374(COD))

(Procedura legislativă ordinară: prima lectură)

Parlamentul European,

- având în vedere propunerea Comisiei prezentată Parlamentului European și Consiliului (COM(2011)0794),
 - având în vedere articolul 294 alineatul (2) și articolul 114 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în temeiul cărora propunerea a fost prezentată de către Comisie (C7-0453/2011),
 - având în vedere articolul 294 alineatul (3) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene,
 - având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European din 28 martie 2012¹,
 - având în vedere articolul 55 din Regulamentul său de procedură,
 - având în vedere raportul Comisiei pentru piața internă și protecția consumatorilor și avizul Comisiei pentru afaceri juridice (A7-0236/2012),
1. adoptă poziția în primă lectură prezentată în continuare;
 2. solicită Comisiei să îl sesizeze din nou în cazul în care intenționează să modifice în mod substanțial propunerea sau să o înlocuiască cu un alt text;
 3. încredințează Președintelui sarcina de a transmite Consiliului și Comisiei, precum și parlamentelor naționale poziția Parlamentului.

Amendamentul 1

Propunere de regulament
Considerentul 3 a (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(3a) Fragmentarea pieței unice împiedică

¹ Nepublicat încă în Jurnalul Oficial.

eforturile în direcția stimulării competitivității și creșterii. De asemenea, disponibilitatea, calitatea și informarea neuniforme în ceea ce privește metodele simple, eficiente 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 unice care subminează încrederea consumatorilor și a comercianților în procesele de cumpărare și vânzare transfrontaliere.

Amendamentul 2

Propunere de regulament Considerentul 3 b (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(3b) Realizarea potențialului comerțului electronic ar putea aduce o contribuție semnificativă la relansarea creșterii economice în Uniune, însă acest lucru necesită integrarea adecvată a platformei SOL și a entităților SAL, așa cum se subliniază în Directiva/UE¹.

¹ JO: a se introduce titlul și referința JO a Directivei 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 (Directiva privind SAL în materie de consum).

Amendamentul 3

Propunere de regulament Considerentul 5

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(5) Piața internă este o realitate pentru

(5) 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 utilizează din ce în ce mai mult internetul pentru a face cumpărături, iar comercianții care vând online sunt din ce în ce mai numeroși. Consumatorii și comercianții ar trebui să poată efectua cu toată încrederea tranzacții într-un mediu digital.

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 utilizează din ce în ce mai mult internetul pentru a face cumpărături, iar comercianții care vând online sunt din ce în ce mai numeroși. Consumatorii și comercianții ar trebui să poată efectua cu toată încrederea tranzacții într-un mediu digital. ***În această perioadă de criză, măsurile care favorizează creșterea economică, crearea de locuri de muncă și reactivarea consumului sunt esențiale. Piața digitală reprezintă o oportunitate deosebită pentru îndeplinirea acestor obiective, însă, pentru a o valorifica, Uniunea trebuie să aibă capacitatea de a stabili o piață internă digitală completă. Este esențial ca, pe de o parte, să se elimine barierele existente și, pe de altă parte, să se sporească încrederea consumatorilor. De asemenea, instituirea unui sistem online de soluționare a litigiilor, fiabil și eficient, poate contribui într-o mare măsură la această sporire a încrederii consumatorilor în Uniune.***

Amendamentul 4 Propunere de regulament Considerentul 7

Textul propus de Comisie

(7) Soluționarea online a litigiilor oferă o soluție extrajudiciară simplă și necostisitoare în cazul litigiilor care decurg din tranzacțiile transfrontaliere online. Cu toate acestea, în prezent nu există mecanisme care să le permită consumatorilor și comercianților să soluționeze astfel de litigii pe cale

Amendamentul

(7) Soluționarea online a litigiilor oferă o soluție extrajudiciară simplă, ***eficace*** și necostisitoare în cazul litigiilor care decurg ***atât*** din tranzacțiile transfrontaliere online, ***cât și din cele interne online***. Cu toate acestea, în prezent nu există mecanisme care să le permită consumatorilor și comercianților să soluționeze astfel de

electronică. Această situație este în detrimentul consumatorilor, constituie o barieră în calea tranzacțiilor transfrontaliere online, creează condiții inechitabile pentru comercianți și împiedică astfel dezvoltarea comerțului electronic.

Amendamentul 5

Propunere de regulament

Considerentul 8

Textul propus de Comisie

(8) Prezentul regulament ar trebui să se aplice în cazul soluționării pe cale extrajudiciară a litigiilor contractuale dintre **consumatori și comercianți** care rezultă din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii **transfrontaliere** online. El nu ar trebui să se aplice în cazul litigiilor dintre consumatori și comercianți rezultate din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii online în cazul în care cel puțin una dintre părți nu este stabilită sau nu își are reședința într-un stat membru al Uniunii în momentul în care consumatorul comandă astfel de bunuri sau servicii, **ori atunci când comerciantul și consumatorul sunt stabiliți sau își au reședința în același stat membru.**

litigii pe cale electronică. Această situație este în detrimentul consumatorilor, constituie o barieră **în special** în calea tranzacțiilor transfrontaliere online, creează condiții inechitabile pentru comercianți și împiedică astfel dezvoltarea **globală** a comerțului electronic.

Amendamentul

(8) Prezentul regulament ar trebui să se aplice în cazul soluționării pe cale extrajudiciară a litigiilor **care privesc obligațiile** contractuale dintre **consumatorii care își au reședința în Uniune și comercianții stabiliți în Uniune** care rezultă din vânzarea de bunuri sau prestarea de servicii online, **care sunt reglementate de Directiva .../... UE [Directiva privind SAL în materie de consum]. Aceasta ar trebui să includă litigiile care apar din vânzarea sau furnizarea de conținut digital în schimbul unei remunerații. Deși în special consumatorii și comercianții care efectuează tranzacții transfrontaliere online vor beneficia de pe urma unui astfel de mecanism de soluționare online a litigiilor, prezentul regulament ar trebui să se aplice și tranzacțiilor interne online pentru a permite veritabile condiții echitabile de concurență în domeniul comerțului electronic. Aceasta ar trebui să includă litigiile care apar din vânzarea sau furnizarea de conținut digital în schimbul unei remunerații.** El nu ar trebui să se aplice în cazul litigiilor dintre consumatori și comercianți rezultate din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii online în cazul în care cel puțin una dintre părți nu este stabilită sau nu își are reședința într-un stat membru al Uniunii în

momentul în care consumatorul comandă astfel de bunuri sau servicii.

Amendamentul 6
Propunere de regulament
Considerentul 11

Textul propus de Comisie

(11) Definiția privind „vânzarea de bunuri sau prestarea de servicii online” ar trebui să includă tranzacțiile online de vânzare de bunuri 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.

Amendamentul

(11) Definiția privind „vânzarea de bunuri sau prestarea de servicii online” ar trebui să includă tranzacțiile online de vânzare de bunuri 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. ***Serviciile care nu sunt furnizate prin sisteme electronice de prelucrare/stocare, precum serviciile furnizate prin telefonie vocală sau fax, cum ar fi consultarea unui medic sau a unui avocat prin telefon sau fax, sau comercializarea directă prin telefon sau fax, nu ar trebui considerate drept servicii furnizate prin mijloace electronice.***

Amendamentul 7

Propunere de regulament
Considerentul 12

Textul propus de Comisie

(12) ***Prezentul regulament nu ar trebui să se aplice litigiilor dintre consumatori și comercianți care rezultă din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii transfrontaliere offline.*** Prezentul

Amendamentul

(12) Prezentul regulament nu ar trebui să se aplice litigiilor între comercianți.

regulament nu ar trebui să se aplice litigiilor între comercianți.

Amendamentul 8

Propunere de regulament Considerentul 13 a (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(13a) Înainte de a-și transmite litigiul către o entitate SAL prin intermediul platformei SOL, consumatorii ar trebui încurajați de către statele membre să întreprindă toate eforturile pentru a contacta comerciantul prin intermediul site-ului internet al acestuia, prin e-mail sau prin orice altă modalitate electronică, după caz, în scopul soluționării pe cale amiabilă a litigiului.

Amendamentul 9

Propunere de regulament Considerentul 14

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(14) Prezentul regulament vizează crearea unei platforme de soluționare online a litigiilor („SOL”) la nivel european. **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 dintr-o tranzacție comercială electronică transfrontalieră. Ea ar trebui să le permită consumatorilor și comercianților să depună reclamații prin completarea unui formular electronic de reclamație disponibil în toate limbile oficiale ale Uniunii și să transmită reclamațiile unei entități de soluționare alternativă a litigiilor („SAL”) competente pentru tratarea litigiului în cauză. Platforma **ar trebui să le ofere entităților**

(14) Prezentul regulament vizează crearea unei platforme de soluționare online a litigiilor („SOL”) la nivel european. **Comisia ar trebuie să aibă responsabilitatea creării și întreținerii acestei platforme care** 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 dintr-o tranzacție comercială electronică transfrontalieră. **Platforma SOL ar trebui să furnizeze informații generale privind soluționarea extrajudiciară a litigiilor contractuale care apar între consumatori și comercianți în urma vânzării de bunuri sau a prestării de servicii online.** Ea ar

SAL și părților posibilitatea de a efectua, prin intermediul său, procedura de soluționare a litigiilor.

trebui să le permită consumatorilor să depună reclamații prin completarea unui formular electronic de reclamație disponibil în toate limbile oficiale ale Uniunii și să îi informeze cu privire la posibilitatea de a solicita ajutorul punctelor de contact, dacă este necesar, pentru a completa în mod corect acest formular. Platforma ar trebui să transmită reclamațiile unei entități de soluționare alternativă a litigiilor („SAL”) competente pentru tratarea litigiului în cauză. Platforma **SOL ar trebui să fie interfuncțională cu entitățile SAL existente, care își desfășoară activitatea online. Formularul de reclamație ar trebui să conțină numai informațiile necesare pentru identificarea entității sau entităților SAL care au competența de a soluționa un litigiu.**

Amendamentul 10

Propunere de regulament Considerentul 14 a (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(14a) 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 Uniunii și să transmită reclamațiile pe cale electronică unei entități de soluționare alternativă a litigiilor („SAL”) competente pentru tratarea litigiului în cauză.

Platforma ar trebui să ofere, în mod gratuit, un instrument electronic de gestionare a cazurilor care să le permită părților și entităților SAL să desfășoare online, prin intermediul platformei, procedura de soluționare a litigiului. Entitățile SAL ar trebui să o poată utiliza și să o poată adapta la procedurile proprii.

Instrumentul respectiv ar trebui să le permită părților și entităților SAL să încarce declarații și probe pertinente. În conformitate cu procedura SAL aplicată de entitatea SAL competentă, instrumentul ar trebui să stabilească automat termene pentru părți, printre altele, pentru depunerea cererilor. Ar trebui, de asemenea, să ofere, în cadrul platformei SOL, un site internet cu acces limitat, care să poată fi accesat de către părți, de către entitatea SAL și, dacă este necesar, de către punctele de contact.

Amendamentul 11

Propunere de regulament Considerentul 14 b (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(14b) Comisia ar trebui să asigure aspectele tehnice necesare pentru funcționarea platformei, inclusiv funcțiile de traducere. Instrumentul ar trebui să le ofere părților și entităților SAL o funcție de traducere electronică. Această funcție ar trebui să poată asigura toate traducerile necesare și ar trebui sprijinită de traducători. De asemenea, Comisia ar trebui să ofere, pe platforma SOL, informații adresate consumatorilor privind posibilitatea de a solicita asistență din partea punctelor de contact. Cu toate acestea, consumatorii ar trebui să fie încurajați să contacteze mai întâi comerciantul și să urmărească astfel soluționarea pe cale amiabilă a litigiului înainte de a introduce o reclamație pe platforma SOL.

Amendamentul 12

Propunere de regulament Considerentul 14 c (nou)

(14c) Platforma SOL ar trebui să fie accesată numai prin intermediul site-ului tematic al portalului „Europa ta”, deoarece acest portal este un punct unic de acces, care există deja, atât pentru consumatori, cât și pentru comercianții care au nevoie de ajutor sau informații cu privire la drepturile lor în conformitate cu legislația UE. Platforma SOL ar trebui pusă în evidență pe portalul „Europa ta”.

Amendamentul 13

Propunere de regulament Considerentul 15

Textul propus de Comisie

(15) Un sistem SOL la nivel european ar trebui să se bazeze pe entitățile SAL existente în statele membre și să respecte tradițiile juridice ale acestora din urmă. Prin urmare, entitățile SAL care au primit o reclamație prin intermediul platformei ar trebui să-și aplice propriul regulament de procedură, inclusiv propriile reguli în materie de costuri. Cu toate acestea, prezentul regulament vizează stabilirea unor reguli comune aplicabile acestor proceduri, care să le garanteze eficacitatea. ***Ele ar trebui să includă reguli care să prevadă o soluționare rapidă a litigiilor.***

Amendamentul

(15) Un sistem SOL la nivel european ar trebui să se bazeze pe entitățile SAL existente în statele membre și să respecte tradițiile juridice ale acestora din urmă. Prin urmare, entitățile SAL care au primit o reclamație prin intermediul platformei ar trebui să-și aplice propriul regulament de procedură, inclusiv propriile reguli în materie de costuri. Cu toate acestea, prezentul regulament vizează stabilirea unor reguli comune aplicabile acestor proceduri, care să le garanteze eficacitatea. ***Părțile ar trebui să poată accesa platforma SOL creată prin prezentul regulament fără a fi necesară prezența lor fizică pentru desfășurarea procedurii. Cu toate acestea, ambele părți ar trebui să poată decide că prezența lor fizică este necesară.***

Amendamentul 14

Propunere de regulament Considerentul 16

Textul propus de Comisie

(16) Stabilirea unor legături electronice între toate entitățile SAL notificate Comisiei în conformitate cu articolul 17 alineatul (2) din Directiva .../.../UE [(Directiva privind SAL în materie de consum) Oficiul pentru Publicații va introduce numărul de referință] și platforma europeană SOL ar trebui să permită o acoperire completă în ceea ce privește căile de recurs online pe cale extrajudiciară pentru litigiile **transfrontaliere** care rezultă din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii online.

Amendamentul 15
Propunere de regulament
Considerentul 17

Textul propus de Comisie

(17) Prezentul regulament nu împiedică funcționarea niciunei entități de soluționare online a litigiilor care își desfășoară activitatea în cadrul Uniunii. El nu ar trebui să împiedice entitățile SAL să trateze litigiile **transfrontaliere** online care le-au fost prezentate prin alte mijloace decât platforma SOL.

Amendamentul 16

Propunere de regulament
Considerentul 18

Textul propus de Comisie

(18) **O rețea de moderatori pentru soluționarea online a litigiilor** ar trebui să acorde sprijin pentru soluționarea litigiilor referitoare la reclamațiile depuse prin intermediul platformei SOL. **Această rețea** ar trebui să fie compusă din puncte

Amendamentul

(16) Stabilirea unor legături electronice între toate entitățile SAL notificate Comisiei în conformitate cu articolul 17 alineatul (2) din Directiva .../.../UE [(Directiva privind SAL în materie de consum) Oficiul pentru Publicații va introduce numărul de referință] și platforma SOL ar trebui să permită o acoperire completă în ceea ce privește căile de recurs online pe cale extrajudiciară pentru litigiile care rezultă din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii online.

Amendamentul

(17) Prezentul regulament nu împiedică funcționarea niciunei entități de soluționare online a litigiilor care își desfășoară activitatea în cadrul Uniunii. El nu ar trebui să împiedice entitățile SAL să trateze litigiile online care le-au fost prezentate prin alte mijloace decât platforma SOL.

Amendamentul

(18) Ar trebui **create puncte de contact pentru a acorda sprijin consumatorilor care doresc să își soluționeze litigiul împotriva unui comerciant** prin intermediul platformei SOL. **Punctele de contact** ar trebui să ofere asistență în ceea

de contact SOL în statele membre care să dispună de moderatori pentru soluționarea online a litigiilor.

ce privește transmiterea reclamației și să ofere informații generale privitoare la procedurile de soluționare online a litigiilor. Punctele de contact nu ar trebui să fie obligate să traducă vreun document și nici să soluționeze direct litigiile.

Justificare

Este redundant să se specifice punctele de contact SOL și moderatorii SOL. Ar fi mai bine să se traseze funcțiile punctelor de contact SOL și să rămână la latitudinea statelor membre decizia privitoare la îndeplinirea în cel mai bun mod a acestor funcții. Ar fi de asemenea util să se clarifice tipul de asistență care trebuie furnizată.

Amendamentul 17 Propunere de regulament Considerentul 19

Textul propus de Comisie

(19) Dreptul la o cale de atac eficientă și la un proces echitabil sunt drepturi fundamentale garantate prin articolul 47 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene. Procedurile de soluționare online a litigiilor nu pot fi concepute pentru a înlocui procedurile judiciare și nu ar trebui să-i priveze pe consumatori sau pe comercianți de dreptul lor de a solicita despăgubiri în fața instanțelor judecătorești. Prin urmare, nicio dispoziție din prezentul regulament nu ar trebui să împiedice părțile să își exercite dreptul de acces la sistemul judiciar.

Amendamentul

(19) Dreptul la o cale de atac eficientă și la un proces echitabil sunt drepturi fundamentale garantate prin articolul 47 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene. Procedurile de soluționare online a litigiilor nu pot **avea ca obiectiv și nu pot** fi concepute 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, nicio dispoziție din prezentul regulament nu ar trebui să împiedice părțile să își exercite dreptul de acces la sistemul judiciar.

Amendamentul 18

Propunere de regulament Considerentul 21

Textul propus de Comisie

(21) Persoanele vizate ar trebui să fie informate cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal în cadrul

Amendamentul

(21) Persoanele vizate ar trebui să fie informate **și să își exprime acordul** cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter

platformei SOL, precum și 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.

personal în cadrul platformei SOL, precum și 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.

Amendamentul 19

Propunere de regulament Considerentul 23

Textul propus de Comisie

(23) Pentru a completa sau **a** modifica anumite elemente neesențiale ale prezentului regulament, competența de a adopta acte legislative în conformitate cu articolul 290 din TFUE ar trebui să fie delegată Comisiei în ceea ce privește tipul de informații 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.

Amendamentul

(23) Pentru a completa sau a modifica anumite elemente neesențiale ale prezentului regulament, competența de a adopta acte legislative în conformitate cu articolul 290 din TFUE ar trebui să fie delegată Comisiei în ceea ce privește ***funcțiile platformei SOL, modalitățile de cooperare dintre punctele de contact și tipul de informații pe care reclamantul trebuie să le ofere în formularul electronic de reclamație disponibil pe platforma SOL, precum și modul de utilizare a respectivului formular electronic de reclamație.*** 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.

Amendamentul 20
Propunere de regulament
Considerentul 25

Textul propus de Comisie

(25) Întrucât obiectivele prezentului regulament – și anume de a înființa o platformă europeană de soluționare online a litigiilor transfrontaliere online reglementată de reguli comune – nu pot fi realizate în mod satisfăcător de către statele membre, având în vedere amploarea și efectele acțiunii și, în consecință, pot fi realizate 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.

Amendamentul

(25) Întrucât obiectivele prezentului regulament – și anume de a înființa o platformă europeană de soluționare online a litigiilor transfrontaliere **și interne** online reglementată de reguli comune – nu pot fi realizate în mod satisfăcător de către statele membre, având în vedere amploarea și efectele acțiunii și, în consecință, pot fi realizate 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.

Amendamentul 21

Propunere de regulament
Articolul 1

Textul propus de Comisie

Obiectivul prezentului regulament este de a contribui la buna funcționare a pieței interne, în special la dimensiunea sa digitală, precum și la o protecție ridicată a consumatorilor, prin crearea unei platforme care să faciliteze soluționarea imparțială, transparentă, eficientă și echitabilă, pe cale extrajudiciară, a litigiilor online dintre consumatori și comercianți.

Amendamentul

Obiectivul prezentului regulament este de a contribui la **funcționarea eficientă** a pieței interne, în special la dimensiunea sa digitală, precum și la o protecție ridicată a consumatorilor, prin crearea unei platforme **online** care să faciliteze soluționarea **independentă**, imparțială, transparentă, eficientă și echitabilă, pe cale extrajudiciară, a litigiilor online dintre consumatori și comercianți.

Amendamentul 22

Propunere de regulament
Articolul 2 – paragraful 1

Textul propus de Comisie

Prezentul regulament se aplică soluționării pe cale extrajudiciară a litigiilor contractuale care rezultă din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii **transfrontaliere** online între consumatori și comercianți, prin intervenția unei entități de soluționare alternativă a litigiilor în conformitate cu Directiva [Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei 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 (Directiva privind SAL în materie de consum)] și presupune utilizarea unei platforme europene de soluționare online a litigiilor.

Amendamentul 23
Propunere de regulament
Articolul 4 – litera b

Textul propus de Comisie

(b) „comerciant” înseamnă orice persoană fizică sau juridică, indiferent dacă este publică sau privată, care acționează, inclusiv prin intermediul unei alte persoane care acționează în numele sau în contul ei, în scopuri ce țin de activitatea sa comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională;

Amendamentul 24

Propunere de regulament
Articolul 4 – paragraful 1 – litera c

Amendamentul

Prezentul regulament se aplică soluționării pe cale extrajudiciară a litigiilor contractuale care rezultă din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii online între consumatori și comercianți, prin intervenția unei entități de soluționare alternativă a litigiilor **care este creată pe o bază durabilă, respectă criteriile de calitate prevăzute la capitolul II din Directiva .../... UE [Directiva privind SAL în materie de consum], a fost notificată Comisiei în conformitate cu articolul 17 alineatul (2) din respectiva directivă și care** presupune utilizarea unei platforme europene de soluționare online a litigiilor.

Amendamentul

(Nu privește versiunea în limba română.)

Textul propus de Comisie

(c) „vânzare de bunuri sau prestare de servicii online” înseamnă o tranzacție de vânzare de bunuri 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;

Amendamentul

(c) „vânzare de bunuri sau prestare de servicii online” înseamnă o tranzacție de vânzare de bunuri sau de prestare de servicii **reglementate de Directiva .../.../ UE [Directiva privind SAL în materie de consum]** 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;

Justificare

Este important să se clarifice faptul că prezentul regulament acoperă numai contractele transfrontaliere care sunt prevăzute și în Directiva privind SAL.

Amendamentul 25

Propunere de regulament

Articolul 4 – litera d – paragraful 2 – liniuța 2

Textul propus de Comisie

– serviciile **cu un conținut material, chiar dacă** sunt prestate prin intermediul unor dispozitive electronice, precum distribuitorile automate de numerar sau pentru bilete (bilete de bancă, bilete de tren), accesul la rețelele rutiere, parcări, în cazul cărora se plătește pentru utilizare, chiar dacă există dispozitive electronice la intrare sau la ieșire care controlează accesul și/sau asigură corectitudinea plăților;

Amendamentul

– serviciile prestate prin intermediul unor dispozitive electronice, precum distribuitorile automate de numerar sau pentru bilete (bilete de bancă, bilete de tren), accesul la rețelele rutiere, parcări, în cazul cărora se plătește pentru utilizare, chiar dacă există dispozitive electronice la intrare sau la ieșire care controlează accesul și/sau asigură corectitudinea plăților;

Amendamentul 26

Propunere de regulament

Articolul 4 – litera d – paragraful 2 – liniuța 3

Textul propus de Comisie

– serviciile care nu sunt furnizate prin

Amendamentul

– serviciile care nu sunt furnizate prin

sisteme electronice de prelucrare/stocare, precum serviciile de telefonie vocală, serviciile de telefax sau de telex, serviciile furnizate prin telefonie vocală sau fax; consultarea unui medic prin telefon sau telefax; **consultarea unui avocat prin telefon sau telefax; comercializarea directă prin telefon sau telefax;**

sisteme electronice de prelucrare/stocare, precum serviciile de telefonie vocală, serviciile de telefax sau de telex, serviciile furnizate prin telefonie vocală sau telefax;

Amendamentul 27

Propunere de regulament

Articolul 4 – litera ea (nouă)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(ea) „vânzare de bunuri sau prestare de servicii interne online” înseamnă vânzarea de bunuri sau prestarea de servicii online în cazul în care consumatorul, în momentul în care comandă astfel de bunuri sau servicii, își are reședința în statul membru în care este stabilit comerciantul;

Amendamentul 28

Propunere de regulament

Articolul 4 – litera g – paragraful 1

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(g) „procedură de soluționare alternativă a litigiilor” (denumită în continuare „procedură SAL”) înseamnă o procedură de soluționare a unui litigiu pe cale extrajudiciară, prin intervenția unei entități de soluționare a litigiilor care propune sau impune o soluție ori reunește părțile cu scopul de a facilita o soluție amiabilă;

(g) „procedură de soluționare alternativă a litigiilor” (denumită în continuare „procedură SAL”) înseamnă o procedură de soluționare a unui litigiu pe cale extrajudiciară, prin intervenția unei entități de soluționare a litigiilor care propune sau impune o soluție ori reunește părțile cu scopul de a facilita o soluție amiabilă, **astfel cum se prevede la articolului 2 din Directiva .../.../UE [Directiva privind SAL în materie de consum], care a fost comunicată Comisiei în conformitate cu articolul 17 alineatul (2) din respectiva directivă;**

Amendamentul 29

Propunere de regulament

Articolul 4 – litera g – paragraful 2

Textul propus de Comisie

Procedurile supuse entităților de soluționare a litigiilor, în cazul în care persoanele fizice responsabile de soluționarea litigiilor sunt angajate exclusiv de comerciant, ***procedurile supuse sistemelor de tratare a reclamațiilor consumatorilor gestionate de comerciant, negocierile directe între consumator și comerciant, cu sau fără reprezentare și încercările efectuate de un judecător pentru a soluționa un litigiu pe parcursul procedurii judiciare referitoare la respectivul litigiu*** nu sunt considerate proceduri SAL;

Amendamentul

Procedurile supuse entităților de soluționare a litigiilor, în cazul în care persoanele fizice responsabile de soluționarea litigiilor sunt angajate exclusiv de comerciant, nu sunt considerate proceduri SAL ***decât dacă aceste entități respectă cerințele generale prevăzute în capitolul II articolul 17 din Directiva .../.../UE [Directiva privind SAL în materie de consum], în special articolul 17, și dacă următoarele condiții suplimentare sunt îndeplinite:***

- ***persoanele fizice responsabile de soluționarea litigiului sunt independente din punct de vedere ierarhic față de comerciant și nu pot primi instrucțiuni de la acesta;***
- ***remunerarea persoanelor fizice responsabile de soluționarea litigiului nu face obiectul rezultatului procedurii de soluționare a litigiului;***
- ***persoanele fizice responsabile de soluționarea litigiului nu trebuie să fi lucrat pentru comerciantul în cauză în perioada de trei ani anterioară preluării funcției;***
- ***entitatea responsabilă cu soluționarea litigiilor este supusă unei evaluări anuale efectuate de către autoritatea competentă din statul membru în care este înregistrată, în ceea ce privește conformitatea cu principiile prevăzute în această directivă.***

Justificare

Medierea asigurată de comercianți și medierea „internă” nu ar trebui excluse, deoarece

reprezintă o componentă importantă a mecanismelor alternative de soluționare a litigiilor. Recomandarea 98/257/CE nu a exclus acest tip de mediere, dacă sunt îndeplinite anumite condiții. Medierea „internă” poate aduce o reală valoare adăugată soluționării pe cale extrajudiciară a litigiilor, deoarece asigură cunoștințele tehnice/empirice și permite dezvoltarea unei medieri de proximitate, importantă pentru părți.

Amendamentul 30

Propunere de regulament

Articolul 4 – litera h

Textul propus de Comisie

(h) „entitate de soluționare alternativă a litigiilor” (denumită în continuare „entitate SAL”) înseamnă o entitate **prevăzută la articolul 4 litera (e) din Directiva [Oficiul pentru publicații va introduce numărul Directivei 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 (Directiva privind SAL în materie de consum)] care a fost notificată Comisiei, în conformitate cu articolul 17 alineatul (2) din respectiva directivă;**

Amendamentul

(h) „entitate de soluționare alternativă a litigiilor” (denumită în continuare „entitate SAL”) înseamnă o entitate **înseamnă o entitate desemnată** în conformitate cu articolul 17 alineatul (2) din **Directiva .../.../UE [Directiva privind SAL în materie de consum];**

Justificare

Este mai oportun să se definească o entitate SAL în conformitate cu cele prevăzute la articolul 17 alineatul (2) din Directiva privind SAL și nu în conformitate cu articolul 4 litera (e) din Directiva privind SAL, deoarece persoanele care asigură SAL ar trebui considerate entități SAL numai dacă o autoritate competentă consideră că acestea îndeplinesc standardele de calitate prevăzute în acest sens.

Amendamentul 31

Propunere de regulament

Articolul 5 – alineatul 1

Textul propus de Comisie

(1) Comisia instituie o platformă europeană de soluționare online a litigiilor (denumită

Amendamentul

(1) Comisia instituie o platformă europeană de soluționare online a litigiilor (denumită

în continuare „platforma SOL”).

în continuare „platforma SOL”) *care poate fi accesată pe site-ul tematic SOL de pe portalul „Europa ta” și include linkuri evidențiate către platformă și pe alte site-uri internet ale Comisiei care oferă informații consumatorilor, precum site-ul de internet ECC Net.*

Amendamentul 32

Propunere de regulament

Articolul 5 – alineatul 2

Textul propus de Comisie

(2) Platforma SOL este un site internet interactiv, gratuit și disponibil online în toate limbile oficiale ale Uniunii. 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.*

Amendamentul

(2) Platforma SOL este un site internet interactiv, gratuit și disponibil online în toate limbile oficiale ale Uniunii. Platforma SOL este un punct de intrare unic pentru consumatorii și comercianții care doresc *să prezinte litigii entităților SAL, comunicate Comisiei în conformitate cu Directiva .../.../UE [Directiva privind SAL în materie de consum].*

Amendamentul 33

Propunere de regulament

Articolul 5 – alineatul 2 a (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(2a) Platforma SOL pune la dispoziție informații privind soluționarea extrajudiciară a litigiilor contractuale dintre consumatori și comercianți care rezultă din vânzarea bunuri sau din prestarea de servicii online.

Amendamentul 34

Propunere de regulament

Articolul 5 – alineatul 3 – litera aa (nouă)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(aa) de a informa comerciantul despre reclamația depusă împotriva sa;

Amendamentul 35

Propunere de regulament Articolul 5 – alineatul 3 – litera b

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(b) de a le propune părților, pe baza informațiilor cuprinse în formularul electronic de reclamație, una sau mai multe entități SAL competente și de a le comunica informații referitoare la ***tarifelor, dacă este cazul***, la limba sau la limbile în care se va desfășura procedura și la durata ***aproximativă*** a procedurilor ***sau de a informa partea reclamantă că, pe baza informațiilor transmise, nu a putut fi identificată nicio entitate SAL competentă;***

(b) de a identifica, pe baza informațiilor cuprinse în formularul electronic de reclamație, una sau mai multe entități SAL ***care sunt*** competente ***să trateze litigiul*** și de a le comunica ***părților, dacă este cazul***, informații referitoare la ***costurile pe care le presupune procedura în cauză, la normele procedurale referitoare la praguri și termene, dacă acestea există***, la limba sau limbile în care se va desfășura procedura, la durata ***medie*** a procedurilor și la ***caracterul obligatoriu sau neobligatoriu al rezultatului procedurii;***

Amendamentul 36

Propunere de regulament Articolul 5 – alineatul 3 – litera ba (nouă)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(ba) în cazul în care nu poate fi identificată nicio entitate SAL competentă, de a informa partea reclamantă că, pe baza informațiilor transmise, nu a putut fi identificată nicio entitate SAL competentă;

Amendamentul 37

Propunere de regulament Articolul 5 – alineatul 3 – litera bb (nouă)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(bb) de a invita partea reclamată, dacă acesta este un comerciant, să declare dacă este obligată sau dacă s-a angajat să recurgă la o anumită entitate SAL pentru soluționarea litigiilor incluse în domeniul de aplicare al prezentului regulament;

Amendamentul 38

Propunere de regulament

Articolul 5 – alineatul 3 – litera bc (nouă)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(bc) de a invita părțile să convină asupra entității SAL competente la care trebuie să recurgă în vederea soluționării litigiului sau, în cazul în care au fost identificate mai multe entități SAL, de a invita părțile să convină asupra uneia dintre acestea;

Amendamentul 39

Propunere de regulament

Articolul 5 – alineatul 3 – litera c

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(c) de a transmite reclamațiile entității SAL la care părțile au convenit să recurgă;

(Nu privește versiunea în limba română.)

Amendamentul 40

Propunere de regulament

Articolul 5 – alineatul 3 – litera d

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(d) *de a permite* părților și entității SAL să efectueze online procedura de soluționare a

(d) de a oferi, în mod gratuit, un instrument electronic de gestionare a cazului care să le permită părților și

litigiilor;

entității SAL să efectueze online, **prin intermediul platformei**, procedura de soluționare a litigiilor;

Amendamentul 41

Propunere de regulament Articolul 5 – alineatul 3 – litera ea (nouă)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(ea) de a pune la dispoziția părților și a entității SAL o funcție de traducere electronică;

Amendamentul 42

Propunere de regulament Articolul 5 – alineatul 3 – litera e

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(e) de a furniza un formular electronic cu ajutorul căruia entitățile SAL să transmită informațiile menționate la articolul 9 **litera (c)**;

(e) de a furniza un formular electronic cu ajutorul căruia entitățile SAL să transmită informațiile menționate la articolul 9;

Amendamentul 43

Propunere de regulament Articolul 5 – alineatul 3 – litera g

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(g) de a publica informații cu privire la entitățile SAL notificate Comisiei în conformitate cu articolul 17 alineatul (2) din Directiva .../.../UE [**Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei 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 (Directiva privind SAL în materie de consum)**] și care

(g) de a publica informații cu privire la entitățile SAL notificate Comisiei în conformitate cu articolul 17 alineatul (2) din Directiva .../.../UE [Directiva privind SAL în materie de consum] care tratează litigiile incluse în domeniul de aplicare al prezentului regulament. **Aceste informații sunt puse la dispoziție într-un mod clar și neechivoc, ar trebui să fie ușor accesibile prin mijloace electronice și ar trebui să fie actualizate permanent;**

tratează litigiile incluse în domeniul de aplicare al prezentului regulament;

Amendamentul 44

Propunere de regulament

Articolul 5 – alineatul 3 – paragraful 1 – litera ga (nouă)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(ga) de a publica informații referitoare la punctele de contact din statele membre și, respectiv, punctele de contact pentru soluționarea litigiilor, astfel cum sunt menționate la articolul 6, inclusiv datele de contact;

Amendamentul 45

Propunere de regulament

Articolul 5 – alineatul 3 – paragraful 1 – litera h

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(h) de a furniza informații generale privind soluționarea alternativă a litigiilor ca mijloc de soluționare a litigiilor pe cale extrajudiciară;

(h) de a furniza informații generale privind soluționarea alternativă a litigiilor ***și de a o promova*** ca mijloc de soluționare a litigiilor pe cale extrajudiciară;

Amendamentul 46

Propunere de regulament

Articolul 5 – alineatul 3 – paragraful 1 – litera hb (nouă)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(hb) de a oferi informații în legătură cu drepturile consumatorilor în general, sub o formă clară, cuprinzătoare și ușor de înțeles, care să includă o rubrică de întrebări frecvente cu privire la problemele cu care se confruntă cel mai adesea consumatorii, utilizând, dacă este necesar, și instrumente interactive;

Amendamentul 47

Propunere de regulament

Articolul 5 – alineatul 3 – paragraful 1 a (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

Consumatorii și comercianții interesați de funcțiile platformei au acces la informațiile prevăzute la primul paragraf indiferent dacă interesul lor este legat de depunerea unei reclamații sau nu.

Amendamentul 48

Propunere de regulament

Articolul 5 – alineatul 4

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(4) Entitățile de soluționare alternativă a litigiilor care au fost notificate Comisiei în conformitate cu articolul 17 alineatul (2) din Directiva .../.../UE [***Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei 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*** (Directiva privind SAL în materie de consum)] și care, în conformitate cu elementele necesare pentru a stabili competența lor, astfel cum au fost notificate în conformitate cu articolul 16 alineatul (1) litera (g) din Directiva .../.../UE [***Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei 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 (Directiva privind SAL în materie de consum)***], sunt considerate competente pentru a soluționa litigiile incluse în domeniul de aplicare al

(4) Entitățile de soluționare alternativă a litigiilor care au fost notificate Comisiei în conformitate cu articolul 17 alineatul (2) din Directiva .../.../UE [Directiva privind SAL în materie de consum] și care, în conformitate cu elementele necesare pentru a stabili competența lor, astfel cum au fost notificate în conformitate cu articolul 16 alineatul (1) litera (g) din Directiva .../.../UE, sunt considerate competente pentru a soluționa litigiile incluse în domeniul de aplicare al prezentului regulament, pe baza informațiilor cuprinse în formularul electronic de reclamație menționat la alineatul (3) litera (a), ***se înregistrează*** electronic pe platforma SOL.

prezentului regulament, pe baza informațiilor cuprinse în formularul electronic de reclamație menționat la alineatul (3) litera (a), *sunt înregistrate* electronic pe platforma SOL.

Amendamentul 49

Propunere de regulament Articolul 5 – alineatul 5

Textul propus de Comisie

(5) Comisia este responsabilă de platforma SOL în ceea ce privește dezvoltarea, funcționarea și întreținerea sa, precum și în ceea ce privește securitatea datelor.

Amendamentul

(5) Comisia este responsabilă de platforma SOL în ceea ce privește dezvoltarea și funcționarea, ***inclusiv toate funcțiile de traducere necesare în sensul prezentului regulament***, întreținerea, ***finanțarea*** sa, precum și în ceea ce privește securitatea datelor. ***Dezvoltarea, funcționarea, ușurința utilizării și întreținerea platformei respectă principiul de „privacy by design” (luarea în considerare a vieții private încă din etapa de concepere) și, în măsura posibilului, principiul de proiectare universală (pentru toate tipurile de utilizatori, inclusiv pentru persoanele vulnerabile, fără a necesita o adaptare specială).***

Amendamentul 50

Propunere de regulament Articolul 5 – alineatul 5 a (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(5a) Comisia asigură corectitudinea și actualitatea informațiilor privind existența și caracteristicile procedurilor SAL incluse pe platforma SOL.

Amendamentul 51
Propunere de regulament
Articolul 5 – alineatul 6

Textul propus de Comisie

(6) Comisia adoptă, *prin intermediul actelor de punere în aplicare, măsuri* privind modalitățile de exercitare a funcțiilor prevăzute la alineatul (3). *Actele respective de punere în aplicare se adoptă în conformitate cu procedura de examinare menționată la articolul 15 alineatul (3).*

Amendamentul

(6) Comisia adoptă *acte delegate în conformitate cu articolul 16* privind modalitățile de exercitare a funcțiilor prevăzute la alineatul (3).

Amendamentul 52

Propunere de regulament
Articolul 6 – titlu

Textul propus de Comisie

Rețea de *moderatori* pentru soluționarea online a litigiilor

Amendamentul

Rețea de *puncte de contact* pentru soluționarea online a litigiilor

Amendamentul 53

Propunere de regulament
Articolul 6 – alineatul 1

Textul propus de Comisie

(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* cuprinde cel puțin *doi* *moderatori pentru soluționarea online a litigiilor (denumiți în continuare „moderatori SOL”).*

Amendamentul

(1) Fiecare stat membru *își* desemnează *centrul din cadrul rețelei Centrelor europene pentru consumatori* ca punct de contact și comunică numele și coordonatele acestuia Comisiei. Fiecare punct de contact *SOL* cuprinde cel puțin *două puncte de contact.*

Amendamentul 54

Propunere de regulament

Articolul 6 – alineatul 2 – partea introductivă

Textul propus de Comisie

(2) **Moderatorii SOL** oferă sprijin pentru soluționarea litigiilor referitoare la reclamațiile depuse prin intermediul platformei prin îndeplinirea următoarelor funcții:

Amendamentul

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

Amendamentul 55

Propunere de regulament

Articolul 6 – alineatul 2 – litera a

Textul propus de Comisie

(a) facilitarea comunicării între părți și entitatea SAL competentă, dacă *este necesar*;

Amendamentul

(a) **oferirea de asistență părților și** facilitarea comunicării între **acestea** și entitatea SAL competentă, dacă **se solicită acest lucru; aceasta poate include, în special:**

Amendamentul 56

Propunere de regulament

Articolul 6 – alineatul 2 – litera a – punctul i (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(i) **acordarea de asistență la depunerea reclamației și, după caz, a documentației aferente,**

Amendamentul 57

Propunere de regulament

Articolul 6 – alineatul 2 – litera a – punctul ii (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

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

Amendamentul 58

Propunere de regulament

Articolul 6 – alineatul 2 – litera a – punctul iii (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

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

Amendamentul 59

Propunere de regulament

Articolul 6 – alineatul 2 – litera a – punctul iv (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

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

Amendamentul 60

Propunere de regulament

Articolul 6 – alineatul 2 – litera b

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(b) informarea **consumatorilor** cu privire la alte căi de recurs în cazul în care un litigiu nu poate fi soluționat prin intermediul platformei, de exemplu atunci când

(b) informarea **părții reclamante** cu privire la alte căi de recurs în cazul în care un litigiu nu poate fi soluționat prin intermediul platformei **SOL**, de exemplu atunci când **părțile** refuză să recurgă la

comerciantul refuză să recurgă la SAL;

SAL, dacă nicio entitate SAL competentă nu poate fi identificată sau dacă entitatea SAL nu este în măsură să trateze reclamația în baza normelor sale procedurale;

Amendamentul 61

Propunere de regulament

Articolul 6 – alineatul 2 – litera c

Textul propus de Comisie

(c) transmiterea către Comisie și statele membre a unui raport anual de activitate, pe baza experienței practice dobândite în urma exercitării funcțiilor lor;

Amendamentul

(c) transmiterea către **Parlamentul European**, Comisie și statele membre a unui raport anual de activitate, pe baza experienței practice dobândite în urma exercitării funcțiilor lor;

Amendamentul 62

Propunere de regulament

Articolul 6 – alineatul 3

Textul propus de Comisie

(3) Comisia stabilește o rețea de **moderatori pentru soluționarea online a litigiilor** (denumită în continuare „**rețea de moderatori SOL**”) care permite cooperarea între **moderatorii SOL** și contribuie la îndeplinirea funcțiilor prevăzute la alineatul (2).

Amendamentul

(3) Comisia stabilește o rețea de **puncte de contact** (denumită în continuare „**rețeaua punctelor de contact**”) care permite cooperarea între **punctele de contact** și contribuie la îndeplinirea funcțiilor prevăzute la alineatul (2).

Amendamentul 63

Propunere de regulament

Articolul 6 – alineatul 3 a (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(3a) Comisia, în colaborare cu statele membre, oferă formare adecvată punctelor de contact pentru litigiile în

materie de consum, astfel încât acestea să dobândească competențele necesare pentru a-și îndeplini atribuțiile în conformitate cu alineatul (2).

Amendamentul 64

Propunere de regulament Articolul 6 – alineatul 4

Textul propus de Comisie

(4) Cel puțin ***o dată*** pe an, Comisia convoacă o reuniune a membrilor rețelei ***de moderatorii SOL***, pentru a permite schimbul de bune practici și examinarea oricărei probleme recurente survenite în ceea ce privește funcționarea platformei SOL.

Amendamentul

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

Amendamentul 65

Propunere de regulament Articolul 6 – alineatul 5

Textul propus de Comisie

(5) Comisia ***adoptă, prin intermediul actelor de punere în aplicare, normele referitoare la*** modalitățile de cooperare ***între moderatorii SOL. Actele respective de punere în aplicare se adoptă în conformitate cu procedura de examinare menționată la articolul 15 alineatul (3).***

Amendamentul

(5) Comisia ***este împuternicită să adopte acte delegate în conformitate cu articolul 16 privind*** normele ***pentru*** modalitățile de cooperare ***dintre punctele de contact.***

Amendamentul 66

Propunere de regulament Articolul 7 – alineatul 1 a (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(1a) Platforma SOL pune la dispoziție un ghid online destinat persoanelor care au nevoie de asistență pentru completarea

formularului de reclamație electronică.

Amendamentul 67
Propunere de regulament
Articolul 7 – alineatul 2

Textul propus de Comisie

(2) Informațiile transmise de partea reclamantă sunt suficiente pentru a determina entitatea SAL competentă. Aceste informații *sunt descrise* în anexă.

Amendamentul

(2) Informațiile transmise de partea reclamantă sunt suficiente pentru a determina entitatea SAL competentă. Aceste informații *se înscriu în formularul electronic de reclamație, al cărui model este descris* în anexă.

Amendamentul 68

Propunere de regulament
Articolul 7 – alineatul 4

Textul propus de Comisie

(4) Comisia este împuternicită să adopte acte delegate în conformitate cu articolul 16 pentru a adapta informațiile enumerate în anexă, ținând cont de criteriile în funcție de care entitățile SAL notificate Comisiei în conformitate cu articolul 17 alineatul (2) din Directiva .../.../UE [***Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei 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*** (Directiva privind SAL în materie de consum)] și care tratează litigiile reglementate de prezentul regulament își definesc propriile domenii de aplicare.

Amendamentul

(4) Comisia este împuternicită să adopte acte delegate, ***după consultarea Autorității Europene pentru Protecția Datelor***, în conformitate cu articolul 16 pentru a adapta informațiile enumerate în anexă, ținând cont de criteriile în funcție de care entitățile SAL notificate Comisiei în conformitate cu articolul 17 alineatul (2) din Directiva .../.../UE [Directiva privind SAL în materie de consum] și care tratează litigiile reglementate de prezentul regulament își definesc propriile domenii de aplicare.

Amendamentul 69

Propunere de regulament Articolul 7 – alineatul 5

Textul propus de Comisie

(5) Comisia **stabilește** caracteristicile formularului electronic de reclamație **prin intermediul actelor de punere în aplicare. Respectiv**ele acte de punere în aplicare se adoptă în conformitate cu procedura de consultare menționată la articolul 15 alineatul (2).

Amendamentul

(5) Comisia **este împuternicită să adopte acte delegate în conformitate cu articolul 16 pentru a stabili** caracteristicile formularului electronic de reclamație, **ținând seama de progresele tehnice. Înainte de adoptarea acestor** acte delegate, **Comisia consultă Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor.**

Amendamentul 70

Propunere de regulament Articolul 8 – alineatul 1

Textul propus de Comisie

(1) O reclamație prezentată în cadrul platformei este tratată dacă **formularul** de reclamație **este completat** integral.

Amendamentul

(1) O reclamație prezentată în cadrul platformei **SOL** este tratată **numai** dacă **toate rubricile necesare ale formularului** de reclamație **au fost completate** integral. **În caz contrar, platforma SOL informează partea reclamantă cu privire la decizia de a nu procesa informațiilor din formular și la motivele pentru aceasta. Platforma îi propune de asemenea părții reclamante, dacă aceasta dorește, serviciile unui punct de contact pentru a-și completa formularul de reclamație electronică. În caz afirmativ, moderatorul ia legătura cu partea reclamantă în acest sens.**

Amendamentul 71

Propunere de regulament Articolul 8 – alineatul 2 – partea introductivă

Textul propus de Comisie

(2) La primirea unui formular de reclamație completat integral, platforma SOL îi **comunică** părții **reclamante**, **în limba reclamației și îi trimite prin e-mail părții** reclamate, în limba contractului, următoarele informații:

Amendamentul

(2) La primirea unui formular de reclamație completat integral, platforma SOL îi **transmite** părții reclamate, **într-un mod ușor de înțeles și fără întârziere**, în limba contractului **sau a site-ului internet**, următoarele informații:

Amendamentul 72

Propunere de regulament

Articolul 8 – alineatul 2 – litera a

Textul propus de Comisie

(a) informații privind necesitatea ca părțile să convină asupra unei entități SAL competente căreia să i se transmită reclamația;

Amendamentul

(a) informații privind necesitatea ca părțile să convină asupra uneia din entitățile SAL competente căreia să i se transmită reclamația **și faptul că alegerea respectivei entități SAL înseamnă că sunt de acord să inițieze o procedură de soluționare a litigiului;**

Amendamentul 73

Propunere de regulament

Articolul 8 – alineatul 2 – litera aa (nouă)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(aa) în cazul în care partea reclamată este comerciantul, o invitație adresată părții reclamate de a specifica, în termen de șapte zile de la primirea înștiințării, dacă este obligată de legislația națională sau dacă s-a angajat să recurgă la o anumită entitate SAL și, dacă este cazul, dacă este dispusă să recurgă la o altă entitate SAL din lista menționată la litera (c);

Amendamentul 74

Propunere de regulament
Articolul 8 – alineatul 2 – litera ab (nouă)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(ab) în cazul în care partea reclamată este un consumator, o invitație adresată părții reclamate de a selecta, în termen de șapte zile de la primirea înștiințării, una sau mai multe entități SAL din lista furnizată, specificându-se faptul că consumatorul nu este obligat să facă această selecție;

Amendamentul 75

Propunere de regulament
Articolul 8 – alineatul 2 – litera ac (nouă)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(ac) în cazul în care partea reclamată este un consumator, iar comerciantul, în calitate de parte reclamantă, a declarat în formularul de reclamație că este obligat prin legislația națională sau că s-a angajat să recurgă la o anumită entitate SAL, o invitație adresată părții reclamate de a accepta, în termen de șapte zile de la primirea înștiințării, să recurgă la această entitate SAL, specificându-se faptul că consumatorul nu este obligat să ia această decizie;

Amendamentul 76

Propunere de regulament
Articolul 8 – alineatul 2 – litera ad (nouă)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(ad) faptul că, în cazul în care consumatorul alege o entitate SAL la care comerciantul este obligat, s-a angajat sau este dispus să recurgă, platforma transmite automat reclamația către

respectiva entitate SAL;

Amendamentul 77

Propunere de regulament

Articolul 8 – alineatul 2 – litera c

Textul propus de Comisie

(c) o listă a tuturor entităților SAL competente, dacă sunt identificate;

Amendamentul

(c) o listă a tuturor entităților SAL competente, dacă sunt identificate. ***Lista include o descriere a următoarelor caracteristici pentru fiecare entitate:***

Amendamentul 78

Propunere de regulament

Articolul 8 – alineatul 2 – litera c – punctul i (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(i) numele și adresa site-ului internet al entității SAL;

Amendamentul 79

Propunere de regulament

Articolul 8 – alineatul 2 – litera c – punctul ii (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(ii) costul procedurii, dacă este cazul;

Amendamentul 80

Propunere de regulament

Articolul 8 – alineatul 2 – litera c – punctul iii (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(iii) limba sau limbile în care se va desfășura procedura;

Amendamentul 81

Propunere de regulament

Articolul 8 – alineatul 2 – litera c – punctul iv (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(iv) durata medie a procedurilor SAL;

Amendamentul 82

Propunere de regulament

Articolul 8 – alineatul 2 – litera c – punctul v (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(v) caracterul obligatoriu sau neobligatoriu al rezultatului procedurii;

Amendamentul 83

Propunere de regulament

Articolul 8 – alineatul 2 – litera c – punctul vi (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(vi) motivele pentru care entitatea SAL poate refuza să trateze un anumit litigiu, în conformitate cu articolul 5 alineatele (4) și (5) din Directiva .../.../UE [Directiva privind SAL în materie de consum];

Amendamentul 84

Propunere de regulament

Articolul 8 – alineatul 2 – litera e

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(e) o invitație adresată consumatorului pentru a alege una sau mai multe entități SAL de pe lista furnizată, precizându-i-se că nu are obligația de a face o astfel de alegere;

eliminat

Amendamentul 85

Propunere de regulament Articolul 8 – alineatul 2 – litera f

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(f) o invitație adresată comerciantului pentru a selecta una sau mai multe entități SAL de pe lista furnizată, în cazul în care niciuna dintre entitățile respective nu corespunde entității la care comerciantul s-a angajat să recurgă în conformitate cu articolul 10 alineatul (1) din Directiva .../.../UE [Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum)];

eliminat

Amendamentul 86

Propunere de regulament Articolul 8 – alineatul 2 – litera g

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(g) în cazul în care consumatorul alege o entitate SAL la care comerciantul s-a angajat să recurgă în conformitate cu articolul 10 alineatul (1) din Directiva .../.../UE [Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum)], platforma transmite automat reclamația respectivei entități SAL.

eliminat

Amendamentul 87

Propunere de regulament Articolul 8 – alineatul 3

<i>Textul propus de Comisie</i>	<i>Amendamentul</i>
<p>(3) Comunicarea menționată la alineatul (2) include, pentru fiecare entitate, o descriere a următoarelor caracteristici:</p> <p>(a) tarifele lor, după caz;</p> <p>(b) limba sau limbile în care se va desfășura procedura;</p> <p>(c) durata aproximativă a procedurii;</p> <p>(d) necesitatea prezenței fizice a părților sau a reprezentanților lor, după caz;</p> <p>(e) caracterul obligatoriu sau neobligatoriu al rezultatului procedurii.</p>	<p>eliminat</p>

Amendamentul 88

Propunere de regulament Articolul 8 – alineatul 3 a (nou)

<i>Textul propus de Comisie</i>	<i>Amendamentul</i>
	<p>(3a) În momentul primirii de la partea reclamată a informațiilor menționate la alineatul (2), platforma îi transmite părții reclamante, fără întârziere și într-un mod ușor de înțeles, următoarele informații, în limba reclamației:</p> <p>(a) informațiile privind necesitatea ca părțile să convină asupra unei entități SAL competente căreia să i se transmită reclamația;</p> <p>(b) faptul că, în cazul în care consumatorul, ca parte reclamată, a ales o entitate SAL la care comerciantul este obligat, s-a angajat sau este dispus să recurgă, platforma transmite automat reclamația către respectiva entitate SAL;</p> <p>(c) faptul că reclamația nu va fi tratată dacă părțile nu reușesc să ajungă la un</p>

acord cu privire la o entitate SAL competentă sau dacă nu este identificată nicio entitate SAL competentă;

(d) entitatea SAL sau, dacă este cazul, entitățile SAL pe care partea reclamată le-a ales în conformitate cu alineatul (2), inclusiv următoarele informații cu privire la respectiva entitate și, dacă sunt mai multe, cu privire la fiecare entitate în parte:

(i) numele și adresa site-ului internet al entității SAL;

(ii) costurile procedurii, dacă este cazul;

(iii) limba sau limbile în care se va desfășura procedura;

(iv) durata medie a procedurilor SAL;

(v) caracterul obligatoriu sau neobligatoriu al rezultatului procedurii;

(vi) motivele pentru care entitatea SAL poate refuza să trateze un anumit litigiu în conformitate cu articolul 5 alineatele (4) și (5) din directivă;

(e) o invitație adresată părții reclamante de a accepta, în termen de șapte zile de la data la care a fost primită înștiințarea, entitatea SAL aleasă de partea reclamată sau, dacă este cazul, de a selecta una dintre entitățile SAL alese de partea reclamată în conformitate cu alineatul (2), specificându-se faptul că consumatorul nu este obligat să efectueze această selecție;

(f) faptul că, în cazul în care partea reclamantă alege o entitate SAL competentă, identificată în conformitate cu prevederile prezentului articol, platforma transmite automat reclamația către respectiva entitate SAL;

(g) numele și coordonatele punctului de contact din locul de reședință al consumatorului și din locul de înregistrare al comerciantului, precum și o scurtă descriere a funcțiilor menționate

la [articolul 6 alineatul (2) literele (a), (b) și (d)].

Amendamentul 89

Propunere de regulament

Articolul 8 – alineatul 3 b (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(3b) În cazul în care partea reclamantă alege o entitate SAL competentă, identificată în conformitate cu prevederile prezentului articol, platforma transmite automat reclamația către respectiva entitate SAL;

Amendamentul 90

Propunere de regulament

Articolul 8 – alineatul 4

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(4) În cazul în care părțile nu transmit un răspuns platformei sau nu convin asupra unei entități SAL competente, reclamația nu mai este tratată. **Consumatorul este informat cu privire la posibilitatea de a contacta un moderator SOL pentru a primi informații referitoare la alte căi de recurs.**

(4) În cazul în care părțile nu transmit un răspuns platformei sau nu convin asupra unei entități SAL competente **în termen de 20 de zile**, reclamația nu mai este tratată.

Amendamentul 91

Propunere de regulament

Articolul 8 – alineatul 5

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(5) În cazul în care alegerea consumatorului corespunde unei entități SAL la care comerciantul s-a angajat să recurgă în conformitate cu articolul 10 alineatul (1) din Directiva .../.../UE **[Oficiul pentru Publicații va introduce**

(5) În cazul în care alegerea consumatorului corespunde unei entități SAL la care comerciantul s-a angajat să recurgă în conformitate cu articolul 10 alineatul (1) din Directiva .../.../UE **[Directiva privind SAL în materie de**

numărul Directivei Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum)] sau în cazul în care părțile aleg aceeași entitate SAL în răspunsurile lor, platforma transmite automat reclamația respectivei entități SAL.

consum] sau în cazul în care părțile aleg aceeași entitate SAL în răspunsurile lor, platforma **SOL** transmite automat **și fără întârziere** reclamația respectivei entități SAL.

Amendamentul 92
Propunere de regulament
Articolul 8 – alineatul 6

Textul propus de Comisie

(6) În cazul în care părțile convin asupra mai multor entități SAL, consumatorului i se solicită să aleagă una dintre entitățile SAL care fac obiectul acordului. Platforma transmite automat reclamația respectivei entități SAL.

Amendamentul

(6) În cazul în care părțile convin asupra mai multor entități SAL, consumatorului i se solicită să aleagă una dintre entitățile SAL care fac obiectul acordului. Platforma **SOL** transmite automat **și fără întârziere** reclamația respectivei entități SAL.

Amendamentul 93

Propunere de regulament
Articolul 9 – paragraful 1 – litera b

Textul propus de Comisie

(b) încheie procedura de soluționare a litigiului în termen de **30** de zile de la data **introducerii unui recurs** dacă, după notificarea litigiului către părți, părțile convin să introducă un astfel de recurs în fața entității. În cazul litigiilor complexe, entitatea SAL poate prelungi acest termen;

Amendamentul

(b) încheie procedura de soluționare a litigiului în termen de **90** de zile **calendaristice** de la data **la care entitatea SAL a primit dosarul complet al procedurii** dacă, după notificarea litigiului către părți, părțile convin să introducă un astfel de recurs în fața entității. În cazul litigiilor complexe **sau de natură tehnică**, entitatea SAL poate prelungi acest termen **pentru a garanta o soluționare de înaltă calitate a litigiului;**

Amendamentul 94
Propunere de regulament
Articolul 9 – paragraful 1 – litera ba (nouă)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(ba) transmit fără întârziere următoarele informații platformei SOL:

(i) data primirii reclamației și obiectul litigiului;

(ii) orice solicitare privind informații sau traduceri suplimentare referitoare la documente pertinente care sunt necesare din partea părților;

(iii) data încheierii procedurii de soluționare a litigiului și rezultatul acesteia.

Amendamentul 95
Propunere de regulament
Articolul 9 – paragraful 1 – litera c – partea introductivă

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(c) transmit fără întârziere următoarele informații platformei SOL:

eliminat

(i) data de primire și obiectul litigiului;

(ii) data notificării litigiului către părți;

(iii) data încheierii procedurii și rezultatul acesteia.

Amendamentul 96
Propunere de regulament
Articolul 9 – paragraful 1 a (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(1a) Platforma SOL transmite fără întârziere toate informațiile relevante

menționate la paragraful 1 litera (b) părților aflate în litigiu și entității SAL competente.

Amendamentul 97
Propunere de regulament
Articolul 9 – paragraful 1 b (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(1b) Dacă limba procedurii de soluționare a litigiului este aceeași cu cea a părții reclamante, entitatea SAL poate decide să nu desfășoare respectiva procedură prin intermediul platformei SOL. În acest caz, articolul 9 paragraful 1a nu se aplică.

Amendamentul 98
Propunere de regulament
Articolul 10

Textul propus de Comisie

Amendamentul

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 (3) și cu articolul 9 *litera (c)*.

Comisia ia măsurile necesare pentru a crea și a întreține o bază de date electronică, în care stochează informațiile prelucrate în conformitate cu articolul 5 alineatul (3) și cu articolul 9 *paragraful 1 litera (b)*.

Amendamentul 99
Propunere de regulament
Articolul 11 – alineatul 1

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(1) Accesul la informații, inclusiv la date cu caracter personal, referitoare la un litigiu și stocate în baza de date menționată la articolul 10 este acordat, în scopurile menționate la articolul 9, doar entității SAL căreia i-a fost transmis litigiul în conformitate cu articolul 8. Accesul la aceleași informații este acordat, de asemenea, *moderatorilor SOL*, în scopurile

(1) Accesul la informații, inclusiv la date cu caracter personal, referitoare la un litigiu și stocate în baza de date menționată la articolul 10 este acordat, în scopurile menționate la articolul 9, doar entității SAL căreia i-a fost transmis litigiul în conformitate cu articolul 8. Accesul la aceleași informații este acordat, de asemenea, *în măsura în care acest lucru*

menționate la articolul 6 *alineatul (3)*.

este necesar, punctelor de contact, în scopurile menționate la articolul 6 *alineatele (2) și (3)*.

Amendamentul 100
Propunere de regulament
Articolul 11 – alineatul 2

Textul propus de Comisie

(2) Comisia are acces la informațiile prelucrate în conformitate cu articolul 9 pentru a asigura monitorizarea utilizării și a funcționării platformei SOL și pentru a redacta rapoartele menționate la articolul 17. Ea prelucrează datele cu caracter personal ale utilizatorilor platformei în măsura în care acest lucru este necesar pentru funcționarea și întreținerea platformei, inclusiv pentru a asigura monitorizarea utilizării platformei de entitățile SAL și de *moderatorii SOL*.

Amendamentul

(2) Comisia are acces la informațiile prelucrate în conformitate cu articolul 9 pentru a asigura monitorizarea utilizării și a funcționării platformei SOL și pentru a redacta rapoartele menționate la articolul 17. Ea prelucrează datele cu caracter personal ale utilizatorilor platformei în măsura în care acest lucru este necesar pentru funcționarea și întreținerea platformei, inclusiv pentru a asigura monitorizarea utilizării platformei de entitățile SAL și de *punctele de contact*.

Amendamentul 101
Propunere de regulament
Articolul 11 – alineatul 3

Textul propus de Comisie

(3) Datele cu caracter personal legate de un litigiu sunt păstrate în baza de date menționată la alineatul (1) 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. Ele sunt șterse în mod automat, cel târziu la 6 luni de la data încheierii litigiului transmis platformei SOL în conformitate cu articolul 9 litera (c) punctul (iii). Perioada de păstrare menționată anterior se aplică, de asemenea, datelor cu caracter personal păstrate în dosarele naționale de entitatea SAL sau de *moderatorul SOL* care a tratat litigiul în

Amendamentul

(3) Datele cu caracter personal legate de un litigiu sunt păstrate în baza de date menționată la alineatul (1) 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. Ele sunt șterse în mod automat, cel târziu la 6 luni de la data încheierii litigiului transmis platformei SOL în conformitate cu articolul 9 litera (c) punctul (iii). Perioada de păstrare menționată anterior se aplică, de asemenea, datelor cu caracter personal păstrate în dosarele naționale de entitatea SAL sau de *punctul de contact* care a tratat litigiul în

cauză, cu excepția cazului în care regulamentul de procedură aplicat de entitatea SAL sau orice dispoziție specifică din legislația națională prevede o perioadă de păstrare mai îndelungată.

cauză, cu excepția cazului în care regulamentul de procedură aplicat de entitatea SAL sau orice dispoziție specifică din legislația națională prevede o perioadă de păstrare mai îndelungată.

Amendamentul 102
Propunere de regulament
Articolul 11 – alineatul 4

Textul propus de Comisie

(4) Fiecare **moderator SOL** și fiecare entitate SAL este considerată responsabilă de prelucrarea datelor, în conformitate cu articolul 2 litera (d) din Directiva 95/46/CE, în ceea ce privește propriile activități de prelucrare a datelor realizate în temeiul prezentului regulament și este însărcinată să se asigure că aceste activități sunt conforme cu normele de protecție a datelor prevăzute în legislația națională adoptată în conformitate cu Directiva 95/46/CE. 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.

Amendamentul

(4) Fiecare **punct de contact** și fiecare entitate SAL este considerată responsabilă de prelucrarea datelor, în conformitate cu articolul 2 litera (d) din Directiva 95/46/CE, în ceea ce privește propriile activități de prelucrare a datelor realizate în temeiul prezentului regulament și este însărcinată să se asigure că aceste activități sunt conforme cu normele de protecție a datelor prevăzute în legislația națională adoptată în conformitate cu Directiva 95/46/CE. 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.

Amendamentul 103
Propunere de regulament
Articolul 11 – alineatul 4 a (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(4a) Comisia pune la dispoziția părților vizate de o procedură SAL o notă informativă clară și precisă privind prelucrarea datelor cu caracter personal ale acestora de către platforma SOL, în conformitate cu articolele 11 și 12 din Regulamentul (CE) nr. 45/2001 și cu

legislația națională adoptată pentru aplicarea articolelor 10 și 11 din Directiva 95/46/CE, precum și drepturile acestora în acest sens.

Amendamentul 104

Propunere de regulament Articolul 12 – alineatul 1

Textul propus de Comisie

(1) **Moderatorii SOL și entitățile SAL** sunt supuse unor norme privind secretul profesional sau altor obligații echivalente de confidențialitate prevăzute în legislația națională.

Amendamentul

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

Entitățile SAL sunt supuse unor norme privind secretul profesional sau altor obligații echivalente de confidențialitate prevăzute în legislația statului membru în care sunt situate.

Amendamentul 105

Propunere de regulament Articolul 12 – alineatul 2

Textul propus de Comisie

(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.

Amendamentul

(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, **o evaluare a impactului asupra vieții private** și o gestionare a incidentelor de securitate, în conformitate cu articolul 22 din Regulamentul (CE) nr. 45/2001.

Amendamentul 106

Propunere de regulament Articolul 13 – alineatul 1

Textul propus de Comisie

(1) Comercianții stabiliți în Uniune care practică vânzarea de bunuri sau prestarea de servicii transfrontaliere online informează consumatorii cu privire la **platforma SOL și la** adresa lor de e-mail. **Accesul la** aceste informații **trebuie să fie simplu, direct, vizibil și permanent pe site-urile internet ale comercianților și, dacă oferta este prezentată prin e-mail sau prin alt mesaj textual transmis prin mijloace electronice, în mesajul respectiv.** Aceste informații includ un link către pagina principală a platformei SOL. De asemenea, comercianții informează consumatorii cu privire la platforma SOL atunci când consumatorul înaintează o reclamație către un comerciant, către un sistem de tratare a reclamațiilor consumatorilor gestionat de comerciant sau către un mediator din cadrul întreprinderii.

Amendamentul 107

Propunere de regulament

Articolul 13 – alineatul 3 a (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul 108

Propunere de regulament

Articolul 15

Textul propus de Comisie

Acte de punere în aplicare

(1) Comisia este asistată de un comitet.

Amendamentul

(1) Comercianții stabiliți în Uniune care practică vânzarea de bunuri sau prestarea de servicii transfrontaliere online informează consumatorii cu privire la adresa lor de e-mail **și la existența platformei și oferă un link către site-ul său internet.** Aceste informații **sunt menționate într-un mod clar și inteligibil.** Aceste informații includ un link către pagina principală a platformei SOL. De asemenea, comercianții informează consumatorii cu privire la platforma SOL atunci când consumatorul înaintează o reclamație către un comerciant, către un sistem de tratare a reclamațiilor consumatorilor gestionat de comerciant sau către un mediator din cadrul întreprinderii.

Amendamentul

(3a) Informațiile oferite consumatorilor în conformitate cu acest articol se grupează în același loc pe site-urile comercianților pentru a le permite celor dintâi să aibă o vedere de ansamblu asupra drepturilor lor în acest sens.

Amendamentul

eliminat

*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. În cazul
în care avizul comitetului trebuie obținut
prin procedură scrisă, această procedură
se încheie fără rezultat dacă, înainte de
expirarea termenului de trimitere a
avizului, acest lucru este hotărât de
președintele comitetului sau solicitat de o
majoritate simplă a membrilor
comitetului.*

Amendamentul 109
Propunere de regulament
Articolul 16 – alineatul 2

Textul propus de Comisie

*(2) Delegarea competențelor menționată la
articolul 7 alineatul (4) este acordată
pentru o perioadă de timp nedeterminată,
începând cu [Oficiul pentru Publicații va
introduce aceeași dată ca la articolul 18
alineatul (1) = data intrării în vigoare a
prezentului regulament].*

Amendamentul

*(2) Delegarea competențelor menționată la
articolul 5 alineatul (6), articolul 6
alineatul (5) și la articolul 7 alineatul (4)
se conferă Comisiei pentru o durată
nedeterminată de la...**

** JO: a se introduce data intrării în vigoare a
prezentului regulament.*

Amendamentul 110
Propunere de regulament
Articolul 16 – alineatul 3

Textul propus de Comisie

*(3) Delegarea competențelor menționată la
articolul 7 alineatul (4) poate fi revocată în
orice moment de Parlamentul European sau
de Consiliu. Decizia de revocare pune*

Amendamentul

*(3) Delegarea competențelor menționată la
articolul 5 alineatul (6), articolul 6
alineatul (5) și la articolul 7 alineatul (4)
poate fi revocată oricând de Parlamentul*

capăt delegării competenței specificate în decizia respectivă. Ea intră în vigoare în ziua următoare publicării în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene sau la o dată ulterioară specificată. Ea nu aduce atingere validității actelor delegate deja în vigoare.

European sau de Consiliu. Decizia de revocare pune capăt delegării competenței specificate în decizia respectivă. Ea intră în vigoare în ziua următoare publicării în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene sau la o dată ulterioară specificată. Ea nu aduce atingere validității actelor delegate deja în vigoare.

Amendamentul 111

Propunere de regulament Articolul 16 a (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

Articolul 16a

Sanțiuni

Statele membre stabilesc norme privind sancțiunile care pot fi aplicate în cazul încălcării prezentului regulament și iau toate măsurile necesare pentru a asigura punerea în aplicare a acestor norme. Sancțiunile trebuie să fie eficiente, proporționale și disuasive.

Amendamentul 112

Propunere de regulament Articolul 17

Textul propus de Comisie

Amendamentul

La interval de ***trei*** ani și prima dată ***în termen de cinci ani de la intrarea în vigoare a prezentului regulament***, Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului un raport privind aplicarea prezentului regulament. Raportul este însoțit, după caz, de propuneri de modificare a prezentului regulament.

La interval de ***doi*** ani și prima dată ***cel târziu la...****, Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului un raport privind aplicarea prezentului regulament, ***în special gradul de acceptare a platformei de orientare online, măsura în care formularul de reclamație este practic, eventuala necesitate de a adapta informațiile enumerate în anexă, ținând seama de criteriile în funcție de care entitățile SAL notificate Comisiei în conformitate cu articolul 17 alineatul (2)***

din Directiva/.../UE [Directiva privind SAL în materie de consum] care tratează litigiile reglementate de prezentul regulament își definesc domeniile de aplicare respective, precum și posibilitățile de a elabora noi mijloace de comunicare interactive. Raportul este însoțit, după caz, de propuneri de modificare a prezentului regulament.

**JO: a se introduce data: trei ani de la intrarea în vigoare a prezentului regulament.*

Amendamentul 113
Propunere de regulament
Anexă – titlul 1

Textul propus de Comisie

Informații care trebuie completate pe formularul electronic de reclamație

Amendamentul

Model de formular electronic de reclamație

Amendamentul 114
Propunere de regulament
Anexă – punctul 1

Textul propus de Comisie

1. Numele, adresa și, dacă este cazul, adresa de e-mail și site-ul internet al părții reclamante;

Amendamentul

1. Calitatea de consumator sau de comerciant a părții reclamante;

Amendamentul 115
Propunere de regulament
Anexă – punctul 2

Textul propus de Comisie

2. Calitatea de consumator sau de comerciant a părții reclamante;

Amendamentul

2. Numele, adresa de e-mail și adresa geografică a consumatorului;

Amendamentul 116
Propunere de regulament
Anexă – punctul 3

Textul propus de Comisie

3. Numele, adresa și, *dacă este cazul*, adresa de e-mail și site-ul internet al părții reclamate;

Amendamentul

3. Numele, adresa, adresa de e-mail, ***adresa geografică*** și site-ul internet al comerciantului;

Amendamentul 117
Propunere de regulament
Anexă – punctul 4

Textul propus de Comisie

4. ***Calitatea de consumator sau de comerciant a părții reclamate;***

Amendamentul

4. ***Tipul de bunuri sau de servicii a căror vânzare sau prestare fac obiectul reclamației****;
(* a se alege dintr-o listă derulantă;

Amendamentul 118
Propunere de regulament
Anexă – punctul 5

Textul propus de Comisie

5. ***Tipul de bunuri sau de servicii a căror vânzare sau prestare face obiectul reclamației;***

Amendamentul

5. ***Limba consumatorului*****

(**) a se alege dintr-o listă derulantă, cu posibilitatea de a alege una sau mai multe limbi;

Amendamentul 119
Propunere de regulament
Anexă – punctul 6

Textul propus de Comisie

6. ***Motivele reclamației;***

Amendamentul

6. ***Metoda de comunicare prin care s-au oferit bunurile sau serviciile și metoda de comunicare prin care s-a făcut***

*comanda**;

Amendamentul 120
Propunere de regulament
Anexă – punctul 7

Textul propus de Comisie

7. Locul de reședință al consumatorului în momentul comandării bunurilor sau a serviciilor;

Amendamentul

7. După caz, locul în care este situată sucursala, agenția sau orice altă unitate, dacă oferta comerciantului ori bunurile sau serviciile livrate sau trebuiau să fie livrate rezultă din activitatea desfășurată de o sucursală, o agenție sau de orice altă unitate;

Amendamentul 121
Propunere de regulament
Anexă – punctul 8

Textul propus de Comisie

8. Metodele de comunicare utilizate pentru oferta bunurilor sau a serviciilor și pentru comandă;

Amendamentul

8. Limba contractului sau, dacă aceasta nu este cunoscută, limba utilizată pe site;

Amendamentul 122
Propunere de regulament
Anexă – punctul 9

Textul propus de Comisie

9. Locul în care este situată sucursala, agenția sau orice altă unitate, dacă oferta comerciantului ori bunurile sau serviciile livrate sau care urmează a fi livrate rezultă din activitatea desfășurată de o sucursală, de o agenție sau de orice altă unitate;

Amendamentul

9. Entitățile SAL la care comerciantul s-a angajat să recurgă [dacă sunt cunoscute];

Amendamentul 123
Propunere de regulament
Anexă – punctul 10

Textul propus de Comisie

Amendamentul

10. *Limba contractului;*

10. *Motivete pe care este întemeiată reclamația [Descrierea reclamației, până la 1 000 de cuvinte.];*

Amendamentul 124
Propunere de regulament
Anexă – punctul 11

Textul propus de Comisie

Amendamentul

11. *Entitățile SAL la care comerciantul s-a angajat să recurgă în conformitate cu articolul 10 alineatul (1) din Directiva .../.../UE [Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Directivei 2009/22/CE (Directiva SAL în materie de consum)], dacă sunt cunoscute.*

11. *Anexe*

EXPUNERE DE MOTIVE

Proiectul de propunere a Comisiei este menit să instituie o platformă europeană de soluționare online a litigiilor („platforma SOL”). Aceasta va fi un site interactiv care va oferi consumatorilor și comercianților un punct de intrare unic pentru procedurile de soluționare a anumitor litigii pe cale extrajudiciară – litigii contractuale care apar în urma comercializării de bunuri și furnizării de servicii online de către un comerciant stabilit într-un stat membru unui consumator rezident al unui alt stat membru. Platforma va fi gratuită și disponibilă în toate limbile oficiale ale Uniunii Europene.

Propunerea trebuie analizată împreună cu proiectul de Propunere de directivă privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum („Directiva SAL”). Această propunere de directivă are drept scop îmbunătățirea posibilităților de despăgubire a consumatorilor, garantând că toate reclamațiile acestora pot fi prezentate unei entități SAL (de exemplu, un mediator, un conciliator, un ombudsman sau o cameră de recurs) pentru soluționarea litigiilor pe cale extrajudiciară.

Platforma SOL va putea identifica o entitate SAL competentă care să intre în domeniul de aplicare al Directivei SAL și va putea comunica părților informațiile de bază cu privire la respectiva entitate [taxe, limbă (limbi) a (ale) procedurii, natura obligatorie/facultativă a rezultatului procedurii etc.]. La încheierea unui acord între părți cu privire la entitatea SAL care va trata reclamația, platforma va transmite în mod automat reclamația entității SAL, care va încerca să rezolve litigiul în 30 de zile, prin aplicarea propriului regulament intern. Acordul comerciantului de utilizare a SAL va fi de la sine înțeles dacă, potrivit prevederilor privind informarea consumatorilor din Directiva SAL, acesta s-a angajat să recurgă la entitatea SAL vizată pe site-ul său.

Platforma va permite părților și entității SAL să desfășoare online procedura de soluționare a litigiilor. Se va crea o „rețea de moderatori SOL” pentru a contribui la soluționarea litigiilor care vor fi transmise prin intermediul platformei SAL.

Domeniul de aplicare al regulamentului

Raportoarea sprijină principiul de bază privind punerea la dispoziție a unor sisteme SAL voluntare în toate sectoarele economice pentru a facilita posibilitățile de despăgubire oferite consumatorilor.

Raportoarea salută faptul că propunerea de regulament se aplică reclamațiilor depuse nu numai de consumatori, ci și de comercianți. Deși raportoarea este de acord că, în termeni pur statistici, cele mai multe reclamații vor fi depuse de consumatori, este important ca instrumentul să fie disponibil și pentru reclamațiile comercianților, spre exemplu, în caz de neplată sau refuz de primire a bunurilor. Acest lucru este cu atât mai important, cu cât sistemul SAL prevăzut în propunerea de directivă este voluntar și, prin urmare, este esențial ca legislația să ofere stimulente comercianților pentru ca aceștia să se angajeze să recurgă la SAL.

Cu toate acestea, raportoarea regretă că propunerea de regulament se aplică numai litigiilor care apar în urma comercializării de bunuri și prestării de servicii online la nivel

transfrontalier, de către un comerciant stabilit într-un stat membru unui consumator rezident al unui alt stat membru.

Raportoarea îi încurajează pe deputați să găsească o soluție mai ambițioasă decât cea prezentată în propunerea de regulament și propune ca domeniul său de aplicare să fie extins, astfel încât să includă litigiile online interne pentru că este dificil pentru consumatori să își dea seama dacă achiziționează bunuri sau servicii la nivel transfrontalier atunci când efectuează tranzacții online.

În plus, întrucât economia online este dominată de așa-numitul efect de rețea (mai precis, cu cât un instrument de genul Google sau Facebook este mai utilizat, cu atât utilizatorii sunt mai avantajați), un număr cât mai mare de litigii introduse de utilizatori pe platforma SOL va stimula entitățile SAL și comercianții să coopereze cu aceasta, generând astfel „un cerc vicios”, care îi va avantaja pe consumatori, promovând astfel comerțul electronic și contribuind la îmbunătățirea funcționării pieței interne cu amănuntul. În timp ce costurile fixe de creare a platformei vor rămâne aceleași indiferent de domeniul de aplicare, acest „avantaj oferit de rețea” va fi obținut fără o creștere importantă a costului total de operare a platformei extinse.

Rolul moderatorilor

Raportoarea constată că rolul rețelei de moderatori SOL (pe care raportoarea intenționează să-i redenumescă „consilieri pentru protecția consumatorilor”) este destul de limitat în propunerea de regulament. Se prevede ca acești consilieri SOL pentru protecția consumatorilor să intervină numai în ultimă instanță pentru a-i informa pe consumatori cu privire la alte căi de recurs atunci când litigiul nu poate fi soluționat cu ajutorul platformei. De asemenea, la cerere, ei vor facilita comunicarea dintre părți și entitatea SAL competentă. În plus, vor elabora un raport anual de activitate cu privire la funcționarea platformei.

Acest fapt este o consecință directă a contradicției inerente din propunerea de regulament – și anume, că platforma va fi un instrument TIC operat de Comisia Europeană din Bruxelles, în timp ce moderatorii vor fi stabiliți în statele membre.

Raportoarea solicită o extindere a rolului consilierilor pentru protecția consumatorilor, astfel încât să poată fi contactați de reclamanți în orice moment pe parcursul procesului de soluționarea a reclamației lor. Ei ar trebui să fie implicați îndeaproape în operarea platformei și disponibili pentru a-i „ține de mână” pe consumatori din momentul în care aceștia completează formularul de reclamație. Consilierii pentru protecția consumatorilor vor ajuta părțile să aleagă o entitate SAL atunci când platforma SOL identifică mai multe entități. Ei pot contribui, de asemenea, la rezolvarea problemelor legate de limbă și traducere, dacă litigiul este de natură transfrontalieră. Pe lângă ajutorul oferit reclamanților în utilizarea platformei SOL, consilierii pentru protecția consumatorilor ar trebui să le ofere acestora din urmă informații generale cu privire la drepturile lor și să sugereze alte căi de acțiune, cum ar fi contactarea comerciantului, inițierea procedurilor judiciare etc. În cazul în care nu poate fi identificată nicio entitate SAL competentă pentru soluționarea litigiului, consilierii pentru protecția consumatorilor vor fi, de asemenea, ajutorul „de ultimă instanță” pentru găsirea unui soluții amiabile între părți.

Rolul Centrelor europene pentru consumatori

Propunerea de regulament prevede că statele membre pot conferi Rețelei de centre europene pentru consumatori, asociațiilor pentru consumatori sau oricărui alt organism responsabilitatea de a îndeplini sarcinile ce revin moderatorilor. Raportoarea ar dori să atragă atenția asupra faptului că Centrele europene pentru consumatori sunt menționate în Decizia 1926/2006 a Parlamentului European și a Consiliului de instituire a unui program de acțiune comunitară în domeniul politicii de protecție a consumatorului (2007-2013) și că oferă deja informații și asistență consumatorilor pentru a-și exercita drepturile și a obține acces la un mijloc adecvat de soluționare a litigiilor.

Din acest motiv, este potrivit să se modifice propunerea de regulament astfel încât să prevadă apartenența consilierilor pentru protecția consumatorilor la Centrele europene pentru consumatori. Această consolidare a rolului Centrelor europene pentru consumatori va fi un pas important în crearea unui ghișeu unic pentru toate întrebările cetățenilor UE. Pentru a realiza acest obiectiv, raportoarea propune ca platforma SOL să fie găzduită de portalul Comisiei Europene „Europa ta”, care oferă consiliere și ajutor practic cu privire la drepturile cetățenilor UE.

Termene

Raportoarea ar dori să reamintească vechiul principiu potrivit căruia „justiția întârziată echivalează cu negarea ei” și constată că prevederile privind procesarea și transmiterea reclamațiilor nu stabilesc niciun termen pentru perioada care se scurge din momentul completării formularului de reclamație pe platforma SOL și momentul prezentării ei de către platformă entității SAL competente sau, în absența unui acord între consumator și comerciant, momentul transmiterii ei, moment în care reclamația încetează a mai fi procesată. În consecință, se propune un termen de șapte zile lucrătoare pentru procesarea reclamației de către platformă. Această modificare propusă este însoțită de alte modificări menite să clarifice și să optimizeze fluxul de activitatea al platformei SOL.

Din acest motiv, raportoarea consideră că perioada maximă de 30 de zile pentru soluționarea litigiilor de către entitatea SAL ar trebui să fie modificată. Propune, în schimb, ca termenul pentru soluționarea litigiului să fie extins la 90 de zile, în conformitate cu prevederile directivei SAL. Acest termen începe să se scurgă de la momentul în care entitatea SAL a luat la cunoștință de litigiu.

Protecția datelor

Raportoarea ar dori să reamintească avizul Autorității Europene pentru Protecția Datelor care salută faptul că principiile privind protecția datelor au fost incluse în text, în special în legătură cu limitarea scopurilor și a accesului, limitarea perioadei de păstrare și a măsurilor de securitate prevăzute la articolul 11. În plus, raportoarea propune ca datele să fie comunitate consilierilor pentru protecția consumatorilor numai atunci când este nevoie și ca Comisia să desfășoare evaluări de impact asupra vieții private.

Acte de punere în aplicare și acte delegate

Raportoarea înțelege nevoia Comisiei de a avea o marjă de manevră pentru crearea acestui nou instrument și punerea sa în aplicare.

Cu toate acestea, pentru a garanta că Parlamentul European își îndeplinește rolul de supraveghere în favoarea consumatorilor, propune ca competențele de executare solicitate de Comisie în legătură cu (i) funcțiile platformei, (ii) modalitățile de cooperare dintre moderatorii SOL și (iii) caracteristicile formularului electronic de reclamație să fie înlocuite de acte delegate.

Raportarea este preocupată în special de capacitățile de traducere ale platformei SOL și dorește să se asigure că aceasta funcționează corect în orice combinație lingvistică. Raportarea dorește totodată să se asigure că interfața dintre consumatori și platformă, mai precis formularul electronic de reclamație, este ușor de utilizat pentru consumatori. Cea mai bună modalitate de realizare a acestor obiective este aceea prin care se garantează că Parlamentul păstrează drept de veto asupra propunerilor Comisiei în acest sens.

21.6.2012

AVIZ AL COMISIEI PENTRU AFACERI JURIDICE

destinat Comisiei pentru piața internă și protecția consumatorilor

referitor la propunerea de regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum (Regulament privind SOL în materie de consum)

(COM(2011)0794 – C7-0453/2011 – 2011/0374(COD))

Raportor pentru aviz: Luigi Berlinguer

JUSTIFICARE SUCCINTĂ

Raportorul pentru aviz salută propunerea de regulament privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum, prezentată de către Comisie, considerând că acest act va contribui la funcționarea pieței interne și va permite mecanismelor SAL (soluționarea alternativă a litigiilor) să-și extindă domeniul de aplicare, în condițiile în care, în prezent, accesul la SAL poate fi îngreunat de obstacolele lingvistice, insuficienta cunoaștere a procedurilor etc.

Cu toate acestea, în opinia raportorului, sistemul propus nu-și poate îndeplini obiectivele decât dacă are un domeniu de aplicare cuprinzător (care să includă tranzacțiile efectuate la nivel național, pe cele transfrontaliere, precum și pe cele efectuate online și offline), respectă standarde exigente (un nivel ridicat de protecție a consumatorului, imparțialitate, eficiență, transparentă), este ușor de utilizat, oferă rezultate eficiente și menține posibilitatea de acces la justiție, mai precis nu-i privează pe consumatori de dreptul de a exercita căi de atac în instanță.

Amendamentele propuse urmăresc să atingă aceste obiective apelând în special la mijloacele următoare:

- extind domeniul de aplicare atât la tranzacțiile transfrontaliere, cât și la cele efectuate la nivel național, deoarece nu există niciun motiv (și, adesea, nicio posibilitate reală) de a face o distincție între cele două tipuri de tranzacții din același motiv, domeniul de aplicare ar trebui să includă și litigiile care rezultă din tranzacțiile offline;
- redenumesc platforma drept „platformă de orientare online”, pentru a descrie în termeni mai expliți funcționarea acesteia („orientare”) și sfera sa de intervenție (ca instrument online, atât în cazul tranzacțiilor online, cât și în cel al tranzacțiilor offline);

- se asigură că platforma de orientare online le oferă, într-adevăr, consumatorilor un nivel maxim de asistență pentru a le permite să beneficieze de SAL, luând următoarele măsuri: includ în platformă căi de acces la serviciile de reclamații ale comercianților; le oferă tuturor părților interesate informații cu un conținut cuprinzător, aflate la dispoziția publicului, referitoare la procedurile SAL și entitățile SAL; pun la dispoziție pe platformă datele de contact ale moderatorilor; prevăd acordarea de asistență consumatorilor, alături de punctele de contact și moderatori, în ceea ce privește completarea formularului de reclamație și selectarea entității SAL care se dovedește cea mai adaptată și acordă asistență, prin intermediul unui mecanism ad-hoc format din moderatori competenți, în cazul în care consumatorul și comerciantul nu reușesc să identifice într-o primă etapă niciuna dintre entitățile SAL competente la care se apelează de obicei;
- stabilesc responsabilitatea Comisiei cu privire la platforma online în modul cel mai clar posibil;
- promovează un nivel scăzut al costurilor SAL și al utilizării instrumentelor online, oferindu-le din timp consumatorilor informații complete, în măsura posibilităților, cu privire la aspecte precum tarifele sau necesitatea unei prezențe fizice și incluzând în mod expres în clauza de revizuire aspectul comunicării online;
- stabilesc în mod clar termenele în care trebuie identificată entitatea SAL competentă, precum și termenele de soluționare a litigiilor;
- recunosc atribuirea de acte de punere în aplicare și de acte delegate, comparativ cu propunerea Comisiei, astfel încât obiectivele articolelor 290 și 291 din TFUE să fie mai bine îndeplinite.

AMENDAMENTELE

Comisia pentru afaceri juridice recomandă Comisiei pentru piața internă și protecția consumatorilor, competentă în fond, să includă în raportul său următoarele amendamente:

Amendamentul 1

Propunere de regulament

Titlu

Textul propus de Comisie

Regulamentul Parlamentului European și al Consiliului privind soluționarea *online* a litigiilor în materie de consum
(*Regulamentul privind SOL în materie de consum*)

Amendamentul

Regulamentul Parlamentului European și al Consiliului privind *o platformă online pentru* soluționarea *alternativă* a litigiilor în materie de consum

Amendamentul 2

Propunere de regulament Considerentul 2

Textul propus de Comisie

(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 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 efectuează cumpărături transfrontaliere.

Amendamentul

(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 **piața internă** și pentru a avea încredere în aceasta, consumatorii trebuie să aibă acces la modalități simple și necostisitoare de soluționare a litigiilor care decurg din vânzarea de produse sau din prestarea de servicii. Acest lucru este **de o importanță evidentă** în cazul în care consumatorii efectuează cumpărături transfrontaliere, **dar și în cazul tranzacțiilor efectuate la nivel național. În plus, s-ar putea să fie dificil de stabilit o distincție între tranzacțiile transfrontaliere și cele efectuate la nivel național, pe de o parte, și între tranzacțiile online și cele offline, pe de altă parte. Prin urmare, prezentul regulament ar trebui să se aplice tranzacțiilor transfrontaliere și celor efectuate la nivel național, atât online, cât și offline.**

Amendamentul 3

Propunere de regulament Considerentul 5

Textul propus de Comisie

(5) 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

Amendamentul

(5) 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 ***utilizează din ce în ce mai mult internetul pentru a face cumpărături, iar comercianții care vând online sunt din ce în ce mai numeroși.*** Consumatorii și comercianții ar trebui să poată efectua cu toată încrederea tranzacții ***într-un mediu digital.***

Amendamentul 4

Propunere de regulament Considerentul 6

Textul propus de Comisie

(6) Posibilitatea de a recurge la proceduri simple și necostisitoare de soluționare a litigiilor poate stimula încrederea consumatorilor și a comercianților în piața ***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 unei tranzacții transfrontaliere online.*** Prin urmare, ***astfel de litigii*** rămân adesea nesoluționate.

Amendamentul 5

Propunere de regulament Considerentul 7

Textul propus de Comisie

(7) Soluționarea ***online*** a litigiilor oferă o soluție extrajudiciară simplă și

trebui să constituie centrul tuturor preocupărilor în acest domeniu.

Consumatorii și comercianții ar trebui să poată efectua cu toată încrederea tranzacții ***pe piața internă.***

Amendamentul

(6) Posibilitatea de a recurge la proceduri simple și necostisitoare de soluționare a litigiilor poate stimula încrederea consumatorilor și a comercianților în piața ***internă.*** Cu toate acestea, consumatorii și comercianții se confruntă, în continuare, cu dificultăți în a găsi soluții extrajudiciare. Prin urmare, ***litigiile*** rămân adesea nesoluționate.

(Prezentul amendament, care constă în eliminarea termenilor „transfrontaliere online”, se aplică întregului text. Adoptarea sa va impune modificări corespunzătoare în ansamblul textului.)

Amendamentul

(7) Soluționarea ***alternativă*** a litigiilor oferă o soluție extrajudiciară simplă și

necostisitoare în cazul litigiilor **care decurg din tranzacțiile transfrontaliere 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 în calea tranzacțiilor **transfrontaliere online**, creează condiții inechitabile pentru comercianți și împiedică astfel dezvoltarea **comerțului electronic**.

Amendamentul 6

Propunere de regulament Considerentul 8

Textul propus de Comisie

(8) Prezentul regulament ar trebui să se aplice în cazul soluționării pe cale extrajudiciară a litigiilor contractuale dintre consumatori și comercianți care rezultă din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii **transfrontaliere online**. El nu ar trebui să se aplice în cazul litigiilor dintre consumatori și comercianți rezultate din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii **online** în cazul în care cel puțin una dintre părți nu este stabilită sau nu își are reședința într-un stat membru al Uniunii în momentul în care consumatorul comandă astfel de bunuri sau servicii, **ori atunci când comerciantul și consumatorul sunt stabiliți sau își au reședința în același stat membru**.

necostisitoare în cazul litigiilor. Cu toate acestea, în prezent nu există mecanisme care să le permită consumatorilor și comercianților să soluționeze **litigiile** pe cale electronică. Această situație este în detrimentul consumatorilor, constituie o barieră în calea tranzacțiilor, creează condiții inechitabile pentru comercianți și împiedică astfel dezvoltarea **pieței interne**.

Amendamentul

(8) Prezentul regulament ar trebui să se aplice în cazul soluționării pe cale extrajudiciară a litigiilor contractuale dintre consumatori și comercianți care rezultă din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii. El nu ar trebui să se aplice în cazul litigiilor dintre consumatori și comercianți rezultate din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii în cazul în care cel puțin una dintre părți nu este stabilită sau nu își are reședința într-un stat membru al Uniunii în momentul în care consumatorul comandă astfel de bunuri sau servicii. **Prezentul regulament ar trebui să se limiteze la reclamațiile depuse de consumatori împotriva comercianților.**

Justificare

Amendamentul urmărește să asigure coerența cu amendamentele depuse la propunerea de Directivă privind SAL în materie de consum.

Amendamentul 7

Propunere de regulament Considerentul 11

Textul propus de Comisie

(11) Definiția privind „vânzarea de bunuri sau prestarea de servicii online” ar trebui să includă tranzacțiile online de vânzare de bunuri 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.

Amendamentul

eliminat

Amendamentul 8

Propunere de regulament Considerentul 12

Textul propus de Comisie

(12) Prezentul regulament nu ar trebui să se aplice litigiilor *dintre consumatori și comercianți care rezultă din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii transfrontaliere offline. Prezentul regulament nu ar trebui să se aplice litigiilor* între comercianți.

Amendamentul

(12) Prezentul regulament nu ar trebui să se aplice litigiilor între comercianți.

Amendamentul 9

Propunere de regulament Considerentul 14

Textul propus de Comisie

(14) Prezentul regulament vizează crearea unei platforme de **soluționare** online a **litigiilor („SOL”)** la nivel european. 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 dintr-o tranzacție comercială electronică transfrontalieră**. Ea ar trebui să le permită consumatorilor și comercianților să depună reclamații prin completarea unui formular electronic de reclamație disponibil în toate limbile oficiale ale Uniunii și să transmită reclamațiile unei entități de soluționare alternativă a litigiilor („SAL”) competente pentru tratarea litigiului în cauză. Platforma ar trebui să le ofere entităților SAL și părților posibilitatea de a efectua, prin intermediul său, procedura de soluționare a litigiilor.

Amendamentul

(14) Prezentul regulament vizează crearea unei platforme de **orientare** online la nivel european. 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. Ea ar trebui să le permită consumatorilor și comercianților să depună reclamații prin completarea unui formular electronic de reclamație disponibil în toate limbile oficiale ale Uniunii și să transmită reclamațiile unei entități de soluționare alternativă a litigiilor („SAL”) competente pentru tratarea litigiului în cauză. Platforma ar trebui să le ofere entităților SAL și părților posibilitatea de a efectua, prin intermediul său, procedura de soluționare a litigiilor.

(Prezentul amendament, care constă în introducerea termenilor „platforme de orientare online”, se aplică întregului text. Adoptarea sa va impune modificări corespunzătoare în ansamblul textului.)

Amendamentul 10

Propunere de regulament Considerentul 14 a (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(14a) Comisia ar trebui să creeze, să dezvolte, să asigure întreținerea și funcționarea platformei, oferind în special finanțarea și cunoștințele de specialitate necesare.

Amendamentul 11

Propunere de regulament Considerentul 14 b (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(14b) Statele membre a căror legislație națională depășește cerințele de bază ale Directivei privind medierea par a fi obținut rezultate importante în ceea ce privește promovarea tratamentului nejudiciar al litigiilor în materie civilă și comercială. Rezultatele obținute, în special în Italia, Bulgaria și România, arată că medierea poate contribui la asigurarea unei soluționări extrajudiciare convenabile și rapide a litigiilor prin proceduri adaptate la cerințele părților și la nevoia de a-i proteja pe consumatori și cu atât mai mult atunci când este vorba despre comerț electronic;

Amendamentul 12

Propunere de regulament Considerentul 15

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(15) Un sistem **SOL** la nivel european ar trebui să se bazeze pe entitățile SAL existente în statele membre și să respecte tradițiile juridice ale acestora din urmă. Prin urmare, entitățile SAL care au primit o reclamație prin intermediul platformei ar trebui să-și aplice propriul regulament de procedură, inclusiv propriile reguli în materie de costuri. Cu toate acestea, prezentul regulament vizează stabilirea unor reguli comune aplicabile acestor proceduri, care să le garanteze eficacitatea. Ele ar trebui să includă reguli care să prevadă o soluționare rapidă a litigiilor.

(15) Un sistem la nivel european ar trebui să se bazeze pe entitățile SAL existente în statele membre și să respecte tradițiile juridice ale acestora din urmă. Prin urmare, entitățile SAL care au primit o reclamație prin intermediul platformei **de orientare online** ar trebui să-și aplice propriul regulament de procedură, inclusiv propriile reguli în materie de costuri. **În acest context, ar trebui reamintit că, în conformitate cu articolul 8 litera (c) din Directiva .../.../UE [= Directiva privind SAL în materie de consum] [numărul de referință va fi inserat de către Oficiul pentru Publicații], costurile care trebuie**

suportate de către consumatori trebuie să fie moderate. Cu toate acestea, prezentul regulament vizează stabilirea unor reguli comune aplicabile acestor proceduri, care să le garanteze eficacitatea. Ele ar trebui să includă reguli care să prevadă o soluționare rapidă a litigiilor.

Amendamentul 13

Propunere de regulament Considerentul 15 a (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(15a) Pentru a promova prelucrarea unei reclamații prin intermediul platformei, în cazul în care părțile nu convin asupra unei entități SAL competente, consumatorul ar trebui să dispună de posibilitatea de a solicita unui moderator din țara sa de rezidență să încerce identificarea unei entități SAL acceptabilă pentru ambele părți.

Amendamentul 14

Propunere de regulament Considerentul 18

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(18) O rețea de moderatori pentru soluționarea **online a** litigiilor ar trebui să acorde sprijin pentru soluționarea litigiilor **referitoare la reclamațiile depuse** prin intermediul platformei **SOL**. Această rețea ar trebui să fie compusă din puncte de contact **SOL în** statele membre care să dispună de moderatori **pentru soluționarea online a litigiilor**.

(18) O rețea de moderatori pentru soluționarea litigiilor ar trebui să acorde sprijin pentru soluționarea litigiilor prin intermediul platformei **de orientare online**. Această rețea ar trebui să fie compusă din puncte de contact **din** statele membre, care să dispună de moderatori.

(Prezentul amendament, care constă în eliminarea termenilor „online”/„SOL” în legătură cu moderatorii și punctele de contact) se aplică întregului text.

*Adoptarea sa va impune modificări
corespunzătoare în ansamblul textului.)*

Amendamentul 15

Propunere de regulament

Considerentul 18 a (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(18a) Pentru a evita multiplicarea punctelor de acces pentru consumatori, statele membre ar trebui, în primul rând, să încredințeze responsabilitatea pentru punctele de contact centrelor lor din cadrul Rețelei Centrelor Europene ale Consumatorilor. Moderatorii ar trebui să acorde sprijin pentru soluționarea litigiilor prin intermediul unei platforme, în special oferind asistență și informații consumatorilor. Întrucât reușita platformei va depinde, prin urmare, și de capacitățile și cunoștințele de specialitate ale moderatorilor, aceștia ar trebui să primească o formare adecvată din partea Comisiei și a statelor membre.

Amendamentul 16

Propunere de regulament

Considerentul 22

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(22) Comercianții ar trebui să le comunice consumatorilor, pe site-urile lor de internet, informații cu privire la platforma **SOL** și să le furnizeze un link către pagina sa principală. Ei ar trebui, de asemenea, să furnizeze aceste informații în cazul în care un consumator înaintează o reclamație către un comerciant, către un sistem de tratare a reclamațiilor consumatorilor gestionat de comerciant sau către un mediator din cadrul întreprinderii. Această

(22) Comercianții ar trebui să le comunice consumatorilor **în mod clar și ușor accesibil**, pe site-urile lor de internet, informații cu privire la platforma **de orientare online** și să le furnizeze un link către pagina sa principală. Ei ar trebui, de asemenea, să furnizeze aceste informații în cazul în care un consumator înaintează o reclamație către un comerciant, către un sistem de tratare a reclamațiilor consumatorilor gestionat de comerciant sau

obligație ar trebui să se aplice fără a aduce atingere dispozițiilor articolului 10 alineatele (1)-(3) din Directiva .../.../UE [Oficiul pentru Publicații va introduce numărul de referință] **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 de soluționare alternativă a litigiilor pe care le au cu consumatorii.** În plus, această obligație ar trebui să se aplice fără a aduce 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. 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.

către un mediator din cadrul întreprinderii. Această obligație ar trebui să se aplice fără a aduce atingere dispozițiilor articolului 10 alineatele (1)-(3) din Directiva .../.../UE [Oficiul pentru Publicații va introduce numărul de referință]. În plus, această obligație ar trebui să se aplice fără a aduce 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. 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. **Obligația de a informa consumatorii în legătură cu existența unei platforme de orientare online nu ar trebui să creeze sarcini administrative excesive pentru întreprinderi mici și mijlocii, în sensul Recomandării 2003/361/CE a Comisiei din 6 mai 2003 privind definirea microîntreprinderilor și a întreprinderilor mici și mijlocii¹. Întreprinderile mici și mijlocii ar trebui să transmită consumatorilor toate informațiile relevante atunci când aceștia se confruntă cu o problemă specifică.**

¹ JO L 124, 20.5.2003, p. 36.

Amendamentul 17

Propunere de regulament Considerentul 23

Textul propus de Comisie

(23) Pentru a completa sau a modifica anumite elemente neesențiale ale prezentului regulament, competența de a adopta acte legislative în conformitate cu articolul 290 din TFUE ar trebui să fie delegată Comisiei în ceea ce privește tipul de informații 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.

Amendamentul

(23) Pentru a completa sau a modifica anumite elemente neesențiale ale prezentului regulament, competența de a adopta acte legislative în conformitate cu articolul 290 din TFUE ar trebui să fie delegată Comisiei în ceea ce privește tipul de informații pe care un reclamant trebuie să le ofere în formularul electronic de reclamație disponibil pe platforma **de orientare online, precum și cu privire la modalitățile tehnice de introducere a reclamației**. Este deosebit de importantă realizarea de către Comisie a unor consultări adecvate în timpul lucrărilor sale pregătitoare, inclusiv la nivel de experți **și, în special, cu Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor**. 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.

Amendamentul 18

Propunere de regulament Considerentul 24

Textul propus de Comisie

(24) 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 moderatori **SOL**. Aceste competențe ar trebui să fie exercitate în conformitate cu

Amendamentul

(24) 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 **de orientare online** și cooperarea în cadrul rețelei de moderatori. Aceste competențe ar trebui să fie exercitate în conformitate cu Regulamentul (UE) nr. 182/2011 al

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. 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 regulilor referitoare la modalitățile de **cooperare între membrii rețelei de moderatori pentru soluționarea online a litigiilor.**

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. Procedura de examinare ar trebui utilizată pentru adoptarea regulilor referitoare la modalitățile de **exercitare a funcțiilor platformei de orientare** online.

Amendamentul 19

Propunere de regulament Articolul 1

Textul propus de Comisie

Obiectivul prezentului regulament este de a contribui la buna funcționare a pieței interne, **în special la dimensiunea sa digitală**, precum și la o protecție ridicată a consumatorilor, prin crearea unei platforme care să faciliteze soluționarea imparțială, transparentă, eficientă și echitabilă, pe cale extrajudiciară, a litigiilor **online** dintre consumatori și comercianți.

Amendamentul

Obiectivul prezentului regulament este de a contribui la buna funcționare a pieței interne, precum și la o protecție ridicată a consumatorilor, prin crearea unei platforme **online** care să faciliteze soluționarea imparțială, transparentă, eficientă și echitabilă, pe cale extrajudiciară, a litigiilor dintre consumatori și comercianți.

Amendamentul 20

Propunere de regulament Articolul 2

Textul propus de Comisie

Prezentul regulament se aplică soluționării pe cale extrajudiciară a litigiilor contractuale care rezultă din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii **transfrontaliere online** între consumatori și comercianți, **prin intervenția** unei

Amendamentul

Prezentul regulament se aplică soluționării pe cale extrajudiciară a litigiilor contractuale care rezultă din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii între consumatori și comercianți **și deferite de consumatori** unei entități de soluționare

entități de soluționare alternativă a litigiilor în conformitate cu Directiva [Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei 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 (Directiva privind SAL în materie de consum)] și presupune utilizarea unei platforme europene de soluționare online a litigiilor.

alternativă a litigiilor în conformitate cu Directiva [Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei 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 (Directiva privind SAL în materie de consum)] și presupune utilizarea unei platforme europene **alternativă** de soluționare online a litigiilor.

Amendamentul 21

Propunere de regulament Articolul 4 – litera c

Textul propus de Comisie

(c) „vânzare de bunuri sau prestare de servicii online” înseamnă o tranzacție de vânzare de bunuri 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;

Amendamentul

eliminat

Amendamentul 22

Propunere de regulament Articolul 4 – litera e

Textul propus de Comisie

(e) „vânzare de bunuri sau prestare de servicii transfrontaliere online” înseamnă vânzarea de bunuri sau prestarea de servicii online în cazul în care consumatorul, în momentul în care comandă astfel de bunuri sau servicii, își are reședința într-un alt stat membru decât cel în care este stabilit

Amendamentul

eliminat

comerciantul;

Amendamentul 23

Propunere de regulament

Articolul 4 – litera g – paragraful 1

Textul propus de Comisie

(g) „procedură de soluționare alternativă a litigiilor” (denumită în continuare „procedură SAL”) înseamnă o procedură de soluționare a unui litigiu pe cale extrajudiciară, prin intervenția unei entități de soluționare a litigiilor care **propune sau impune** o soluție ori reunește părțile cu scopul de a facilita o soluție **amiabilă**;

Amendamentul

(g) „procedură de soluționare alternativă a litigiilor” (denumită în continuare „procedură SAL”) înseamnă o procedură de soluționare a unui litigiu pe cale extrajudiciară, prin **care părțile implicate încearcă să își soluționeze conflictul prin** intervenția unei entități de soluționare a litigiilor care **pronunță** o soluție **obligatorie sau opțională** ori reunește părțile cu scopul de a facilita o soluție **acceptată de comun acord**;

Amendamentul 24

Propunere de regulament

Articolul 4 – litera g – paragraful 2

Textul propus de Comisie

Procedurile supuse entităților de soluționare a litigiilor, în cazul în care persoanele fizice responsabile de soluționarea litigiilor sunt angajate exclusiv de comerciant, procedurile supuse sistemelor de tratare a reclamațiilor consumatorilor gestionate de comerciant, negocierile directe între consumator și comerciant, cu sau fără reprezentare și încercările efectuate de un judecător pentru a soluționa un litigiu pe parcursul procedurii judiciare referitoare la respectivul litigiu nu sunt considerate proceduri SAL;

Amendamentul

eliminat

Justificare

Definiția și domeniul de aplicare ale SAL figurează la articolele 2 și 4 din Directiva privind SAL în materie de consum. Includerea acestora în prezentul regulament nu este necesară.

Amendamentul 25

Propunere de regulament

Articolul 4 – litera i

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(i) „parte reclamantă” înseamnă consumatorul sau comerciantul care a depus o reclamație prin intermediul platformei europene de soluționare online a litigiilor;

eliminat

Justificare

Aliniere cu amendamentele privind domeniul de aplicare al Regulamentului și al Directivei privind SAL în materie de consum. Reclamantul nu poate fi decât consumatorul.

Amendamentul 26

Propunere de regulament

Articolul 4 – litera j

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(j) „parte reclamată” înseamnă consumatorul sau comerciantul împotriva căruia a fost depusă o reclamație prin intermediul platformei europene de soluționare online a litigiilor;

eliminat

Justificare

Aliniere cu amendamentele privind domeniul de aplicare al Regulamentului și al Directivei privind SAL în materie de consum. Partea reclamată nu poate fi decât comerciantul.

Amendamentul 27

Propunere de regulament Articolul 5 – alineatul 2

Textul propus de Comisie

(2) Platforma **SOL** este un site internet interactiv, gratuit și disponibil online în toate limbile oficiale ale Uniunii. 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.

Amendamentul

(2) Platforma **de orientare online** este un site internet interactiv, gratuit și disponibil online în toate limbile oficiale ale Uniunii. Platforma **de orientare online** este un **site internet interactiv, gratuit și disponibil online în toate limbile oficiale ale Uniunii. Platforma de orientare online este un** punct de intrare unic pentru consumatorii și comercianții care doresc **informații despre soluționarea pe cale extrajudiciară a litigiilor contractuale care rezultă din vânzarea de bunuri sau din prestarea de servicii între consumatori și comercianți și/sau doresc o soluționare** pe cale extrajudiciară a litigiilor incluse în domeniul de aplicare al prezentului regulament.

Amendamentul 28

Propunere de regulament Articolul 5 – alineatul 3 – paragraful 1 – litera a

Textul propus de Comisie

(a) de a furniza un formular electronic de reclamație care să poată fi completat de **partea reclamantă**;

Amendamentul

(a) de a furniza un formular electronic de reclamație care să poată fi completat de **consumator**;

(Prezentul amendament se aplică întregului text. Adoptarea sa va impune modificări corespunzătoare în ansamblul textului.)

Justificare

Aliniere cu amendamentele referitoare la domeniul de aplicare al Regulamentului și al Directivei privind SAL în materie de consum. Reclamantul nu poate fi decât consumatorul. Se aplică întregului text.

Amendamentul 29

Propunere de regulament

Articolul 5 – alineatul 3 – paragraful 1 – litera b

Textul propus de Comisie

(b) **de a le propune părților**, pe baza informațiilor cuprinse în formularul electronic de reclamație, una sau mai multe entități SAL competente și de a le comunica informații referitoare la tarifele lor, dacă este cazul, la limba sau la limbile în care se va desfășura procedura și la durata aproximativă a procedurilor sau de a informa **partea reclamantă** că, pe baza informațiilor transmise, nu a putut fi identificată nicio entitate SAL competentă;

Amendamentul

(b) pe baza informațiilor cuprinse în formularul electronic de reclamație,

(i) de a identifica una sau mai multe entități SAL competente și de a le comunica informații referitoare la tarifele lor, dacă este cazul, la limba sau la limbile în care se va desfășura procedura și la durata aproximativă a procedurilor, **precum și, după caz, la necesitatea prezenței fizice a părților sau a reprezentanților lor, participarea facultativă sau obligatorie la procedurile SAL, caracterul obligatoriu sau neobligatoriu al rezultatului procedurii, în conformitate cu legislația națională aplicabilă, respectiv, sau**

(ii) de a informa consumatorul că, pe baza informațiilor transmise, nu a putut fi identificată nicio entitate SAL competentă;

Amendamentul 30

Propunere de regulament

Articolul 5 – alineatul 3 – paragraful 1 – litera ga (nouă)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(ga) de a publica informații referitoare la punctele de contact din statele membre și moderatorii respectivi pentru soluționarea litigiilor, menționați la articolul 6,

inclusiv datele de contact;

Amendamentul 31

Propunere de regulament

Articolul 5 – alineatul 3 – paragraful 1 – litera h

Textul propus de Comisie

(h) de a furniza informații generale privind soluționarea alternativă a litigiilor ca mijloc de soluționare a litigiilor pe cale extrajudiciară;

Amendamentul

(h) de a furniza informații generale privind soluționarea alternativă a litigiilor **și de a o promova** ca mijloc de soluționare a litigiilor pe cale extrajudiciară;

Amendamentul 32

Propunere de regulament

Articolul 5 – alineatul 3 – paragraful 1 – litera ha (nouă)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(ha) de a oferi informații referitoare la cele mai utilizate metodologii și date statistice, defalcate în funcție de diferitele subiecte la care se referă;

Amendamentul 33

Propunere de regulament

Articolul 5 – alineatul 3 – paragraful 1 – litera hb (nouă)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(hb) de a oferi informații în legătură cu drepturile consumatorilor în linii generale, sub o formă clară, cuprinzătoare și ușor de înțeles, care să includă o rubrică de întrebări frecvente cu privire la problemele cu care se confruntă cel mai adesea consumatorii, utilizând, dacă este necesar, și instrumente interactive;

Amendamentul 34

Propunere de regulament

Articolul 5 – alineatul 3 – paragraful 1 a (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

Consumatorii și comercianții interesați de funcțiile platformei pot avea acces la informațiile prevăzute la primul paragraf indiferent dacă interesul lor este legat de depunerea unei reclamații sau nu.

Amendamentul 35

Propunere de regulament

Articolul 5 – alineatul 5

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(5) Comisia este responsabilă de platforma **SOL** în ceea ce privește dezvoltarea, funcționarea și întreținerea sa, precum și în ceea ce privește securitatea datelor.

(5) Comisia este responsabilă de platforma **de orientare online** în ceea ce privește dezvoltarea, funcționarea și întreținerea sa, **îndeosebi prin asigurarea unui nivel suficient de finanțări și cunoștințe de specialitate**, precum și în ceea ce privește securitatea datelor.

Amendamentul 36

Propunere de regulament

Articolul 6 – alineatul 1

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(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** cuprinde cel puțin doi moderatori pentru soluționarea **online** a litigiilor (denumiți în

(1) Fiecare stat membru desemnează un punct de **soluționare a litigiilor (denumit în continuare „punct de contact”)** și comunică numele și coordonatele acestuia Comisiei.

continuare „moderatori *SOL*”).

(1a) Statele membre încredințază responsabilitatea pentru punctele de contact în primul rând centrelor lor din cadrul rețelei Centrelor Europene pentru Consumatori. În cazul în care centrul respectiv din cadrul Rețelei Centrelor Europene ale Consumatorilor nu este disponibil pentru a îndeplini această atribuție, statele membre pot încredința responsabilitatea asociațiilor de consumatori sau oricărui alt organism. În orice caz, statele membre vor acorda preferință structurilor existente la alocarea acestei responsabilități.

(1b) Fiecare punct de contact cuprinde cel puțin doi moderatori pentru soluționarea litigiilor (denumiți în continuare „moderatori”). Punctele de contact se asigură că moderatorii pot fi contactați prin platforma de orientare online.

Amendamentul 37

Propunere de regulament Articolul 6 – alineatul 3 a (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(3a) Comisia și statele membre le oferă moderatorilor o formare adecvată, asigurându-se că aceștia au cunoștințele de specialitate necesare pentru îndeplinirea atribuțiilor lor în conformitate cu alineatul (2).

Amendamentul 38

Propunere de regulament

Articolul 7 – alineatul 4

Textul propus de Comisie

(4) Comisia este împuternicită să adopte acte delegate în conformitate cu articolul 16 pentru a adapta informațiile enumerate în anexă, ținând cont de criteriile în funcție de care entitățile SAL notificate Comisiei în conformitate cu articolul 17 alineatul (2) din Directiva .../.../UE [Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei 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 (Directiva privind SAL în materie de consum)] și care tratează litigiile reglementate de prezentul regulament își definesc propriile domenii de aplicare.

Amendamentul

(4) Comisia este împuternicită să adopte acte delegate, ***după consultarea Autorității Europene pentru Protecția Datelor***, în conformitate cu articolul 16 pentru a adapta informațiile enumerate în anexă, ținând cont de criteriile în funcție de care entitățile SAL notificate Comisiei în conformitate cu articolul 17 alineatul (2) din Directiva .../.../UE [Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei 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 (Directiva privind SAL în materie de consum)] și care tratează litigiile reglementate de prezentul regulament își definesc propriile domenii de aplicare.

Amendamentul 39

Propunere de regulament

Articolul 7 – alineatul 5

Textul propus de Comisie

(5) Comisia ***stabilește*** caracteristicile formularului electronic de reclamație ***prin intermediul actelor de punere în aplicare. Respectiv***ele acte de punere în aplicare se adoptă în conformitate cu procedura de consultare menționată la articolul 15 alineatul (2).

Amendamentul

(5) Comisia ***este împuternicită să adopte acte delegate în conformitate cu articolul 16 pentru a stabili*** caracteristicile formularului electronic de reclamație, ***ținând seama de progresele tehnice. Înainte de adoptarea acestor acte delegate, Comisia consultă Autoritatea***

Amendamentul 40

**Propunere de regulament
Articolul 8 – alineatul 1 a (nou)**

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(1a) La primirea unui formular de reclamație completat în totalitate, platforma de orientare online prelucrează reclamația în modul următor:

(a) platforma oferă informațiile prevăzute la alineatele (2) și (3), în special o listă cu toate entitățile SAL competente, în cazul în care a reușit să stabilească cel puțin o astfel de entitate;

(b) consumatorul poate selecta una sau mai multe entități de pe lista care i-a fost pusă la dispoziție;

(c) comerciantul poate selecta una sau mai multe entități de pe lista care i-a fost pusă la dispoziție, dacă nu s-a angajat deja să apeleze la una dintre acestea, în conformitate cu articolul 10 alineatul (1) din Directiva .../.../UE [Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Directivei 2009/22/CE (Directiva SAL în materie de consum)];

(d) platforma decide automat să transmită reclamația

(i) unei entități SAL identificate în conformitate cu alineatele (1b) și (1c) or

(ii) unui moderator în sensul alineatului (1d);

respectiv să sisteze prelucrarea

reclamației, în temeiul alineatului (1e).

Amendamentul 41

Propunere de regulament

Articolul 8 – alineatul 1 b (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(1b) În cazul în care alegerea consumatorului corespunde unei entități SAL la care comerciantul s-a angajat să recurgă în conformitate cu articolul 10 alineatul (1) din Directiva .../.../UE [Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum)] sau în cazul în care părțile aleg aceeași entitate SAL în răspunsurile lor, platforma transmite automat reclamația respectivei entități SAL.

(A se vedea amendamentul la articolul 8 alineatul (5))

Amendamentul 42

Propunere de regulament

Articolul 8 – alineatul 1 c (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(1c) În cazul în care părțile convin asupra mai multor entități SAL, consumatorului i se solicită să aleagă una dintre entitățile SAL care fac obiectul acordului. Platforma transmite automat reclamația respectivei entități SAL.

(A se vedea amendamentul adus articolului 8 alineatul (6)).

Amendamentul 43

Propunere de regulament Articolul 8 – alineatul 1 d (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(1d) În cazul în care părțile nu convin asupra unei entități SAL competente, platforma informează consumatorul că acesta poate recurge la un moderator din locul său de reședință. În cazul în care această tentativă se soldează cu un eșec, prelucrarea reclamației continuă în conformitate cu alineatul (1e).

Amendamentul 44

Propunere de regulament Articolul 8 – alineatul 1 e (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(1e) În cazul în care nu este identificată nicio entitate SAL competentă sau în care părțile nu oferă niciun răspuns platformei, reclamația nu mai este tratată. Consumatorul este informat cu privire la posibilitatea de a contacta un moderator pentru a primi informații referitoare la alte căi de recurs.

(A se vedea amendamentul adus articolului 8 alineatul (4); textul a fost adaptat în consecință).

Amendamentul 45

Propunere de regulament Articolul 8 – alineatul 2 – partea introductivă

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(2) La primirea unui formular de reclamație completat integral, platforma **SOL** îi comunică **părții reclamante**, în limba reclamației și îi trimite prin e-mail **părții reclamate**, în limba contractului,

(2) La primirea unui formular de reclamație completat integral, platforma **de orientare online** îi comunică **consumatorului**, în limba reclamației și îi trimite prin e-mail **comerciantului**, în

următoarele informații:

limba contractului, următoarele informații:

(Prezentul amendament se aplică întregului text. Adoptarea sa va impune modificări corespunzătoare în ansamblul textului.)

Justificare

Aliniere cu amendamentele referitoare la domeniul de aplicare. Partea reclamată nu poate fi decât comerciantul.

Amendamentul 46

Propunere de regulament

Articolul 8 – alineatul 2 – litera b

Textul propus de Comisie

(b) faptul că reclamația nu va fi tratată dacă părțile nu **reușesc să ajungă la un acord cu privire la o entitate SAL competentă** sau dacă nu este identificată nicio entitate SAL competentă;

Amendamentul

(b) faptul că reclamația nu va fi tratată dacă părțile nu **oferă niciun răspuns platformei** sau dacă nu este identificată nicio entitate SAL competentă;

Amendamentul 47

Propunere de regulament

Articolul 8 – alineatul 2 – litera ba (nouă)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(ba) faptul că, dacă părțile nu reușesc să ajungă la un acord cu privire la o entitate SAL competentă, reclamația va fi transmisă la cererea consumatorului unui moderator din locul de reședință al părții care a introdus reclamația și care încearcă să identifice o entitate SAL convenabilă ambelor părți;

Amendamentul 48

Propunere de regulament

Articolul 8 – alineatul 2 – litera d

Textul propus de Comisie

(d) numele și coordonatele punctului de contact **SOL** din locul de reședință al consumatorului și din locul de stabilire al comerciantului, precum și o scurtă descriere a funcțiilor menționate la articolul 6 alineatul (2) literele (a), (b) și (d);

Amendamentul

(d) numele și coordonatele punctului de contact, ***inclusiv moderatorii***, din locul de reședință al consumatorului și din locul de stabilire al comerciantului, precum și o scurtă descriere a funcțiilor menționate la articolul 6 alineatul (2) literele (a), (b) și (d);

Amendamentul 49

Propunere de regulament

Articolul 8 – alineatul 3 – litera a

Textul propus de Comisie

(a) tarifele lor, ***după caz***;

Amendamentul

(a) tarifele lor;

Justificare

Cheltuielile și costurile legate de procedură trebuie să poată fi justificate și să fie sigure pentru consumatorul care dorește să aibă în vedere respectiva procedura.

Amendamentul 50

Propunere de regulament

Articolul 8 – alineatul 3 – litera d

Textul propus de Comisie

(d) necesitatea prezenței fizice a părților sau a reprezentanților lor, după caz;

Amendamentul

(d) necesitatea prezenței fizice a părților sau a reprezentanților lor, după caz, ***cu posibilitatea de a soluționa litigii fără prezența fizică a părților sau a reprezentanților lor, în cazul în care acestea au domiciliul sau reședința curentă în state membre diferite***;

Amendamentul 51

Propunere de regulament

Articolul 8 – alineatul 3 a (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(3a) Reclamația adresată unei entități SAL competente se transmite platformei în termen de 30 de zile.

Amendamentul 52

Propunere de regulament

Articolul 8 – alineatul 4

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(4) În cazul în care părțile nu transmit un răspuns platformei sau nu convin asupra unei entități SAL competente, reclamația nu mai este tratată. Consumatorul este informat cu privire la posibilitatea de a contacta un moderator SOL pentru a primi informații referitoare la alte căi de recurs.

eliminat

(A se vedea amendamentul adus articolului 8 alineatul (1e) (nou)).

Amendamentul 53

Propunere de regulament

Articolul 8 – alineatul 5

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(5) În cazul în care alegerea consumatorului corespunde unei entități SAL la care comerciantul s-a angajat să recurgă în conformitate cu articolul 10 alineatul (1) din Directiva/.../UE [Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum)] sau în cazul în care părțile aleg aceeași entitate SAL în

eliminat

răspunsurile lor, platforma transmite automat reclamația respectivei entități SAL.

(A se vedea amendamentul adus articolului 8 alineatul (1b) (nou)).

Amendamentul 54

Propunere de regulament Articolul 8 – alineatul 6

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(6) În cazul în care părțile convin asupra mai multor entități SAL, consumatorului i se solicită să aleagă una dintre entitățile SAL care fac obiectul acordului. Platforma transmite automat reclamația respectivei entități SAL.

eliminat

(A se vedea amendamentul adus articolului 8 alineatul (1c) (nou)).

Amendamentul 55

Propunere de regulament Articolul 9 – litera b

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(b) încheie procedura de soluționare a litigiului în termen de **30** de zile de la data **introducerii unui recurs** dacă, după notificarea litigiului către părți, părțile convin să introducă un astfel de recurs în fața entității. În cazul **litigiilor complexe**, entitatea SAL poate **prelungi** acest termen;

(b) încheie procedura de soluționare a litigiului în termen de **90** de zile de la data **notificării reclamației către părți, în conformitate cu articolul 8 litera (ca) din Directiva .../.../UE [Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum)]**, dacă, după notificarea litigiului către părți, părțile convin să introducă un astfel de recurs în fața entității. În cazul **în care litigiile au un caracter complex sau foarte tehnic**, entitatea SAL poate **să prelungească** acest termen. **Orice prelungire se comunică**

părților și este însoțită de o estimare aproximativă a duratei de soluționare a litigiului.

Amendamentul 56

Propunere de regulament Articolul 11 – alineatul 1

Textul propus de Comisie

(1) Accesul la informații, inclusiv la date cu caracter personal, referitoare la un litigiu și stocate în baza de date menționată la articolul 10 este acordat, în scopurile menționate la articolul 9, doar entității SAL căreia i-a fost transmis litigiul în conformitate cu articolul 8. Accesul la aceleași informații este acordat, de asemenea, moderatorilor **SOL**, în scopurile menționate la articolul 6 alineatul (3).

Amendamentul

(1) Accesul la informații, inclusiv la date cu caracter personal, referitoare la un litigiu și stocate în baza de date menționată la articolul 10 este acordat, în scopurile menționate la articolul 9, doar entității SAL căreia i-a fost transmis litigiul în conformitate cu articolul 8. Accesul la aceleași informații este acordat, de asemenea, moderatorilor **cărora li s-a deferit litigiul**, în scopurile menționate la **articolul 6 alineatul (2) și la** articolul 6 alineatul (3).

Amendamentul 57

Propunere de regulament Articolul 11 – alineatul 4 a (nou)

Textul propus de Comisie

Amendamentul

(4a) Platforma de orientare online pune la dispoziție o declarație de confidențialitate completă, prin care persoanele vizate sunt informate cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal și la drepturile lor în ceea ce privește prelucrarea respectivă. Declarația de confidențialitate precizează în mod clar operațiunile de prelucrare efectuate sub responsabilitatea diferiților actori din cadrul platformei.

Aliniere cu considerentul 21 propus.

Amendamentul 58

Propunere de regulament

Articolul 13

Textul propus de Comisie

(1) Comercianții stabiliți în Uniune care practică vânzarea de bunuri sau prestarea de servii transfrontaliere online informează consumatorii cu privire la platforma **SOL** și la adresa lor de e-mail. Accesul la aceste informații trebuie să fie simplu, **direct, vizibil și permanent** pe site-urile internet ale comercianților și, dacă oferta este prezentată prin e-mail sau prin alt mesaj textual transmis prin mijloace electronice, în mesajul respectiv. Aceste informații includ un link către pagina principală a platformei **SOL**. De asemenea, comercianții informează consumatorii cu privire la platforma **SOL** atunci când consumatorul înaintează o reclamație către un comerciant, către un sistem de tratare a reclamațiilor consumatorilor gestionat de comerciant sau către un mediator din cadrul întreprinderii.

(2) Dispozițiile de la alineatul (1) se aplică fără a aduce atingere dispozițiilor de la articolul 10 din Directiva/.../UE [Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei 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 (Directiva privind SAL în materie de consum)] **privind informarea consumatorilor de către comercianți cu privire la procedurile SAL la care respectivii comercianți sunt supuși**

Amendamentul

(1) Comercianții stabiliți în Uniune care practică vânzarea de bunuri sau prestarea de servii transfrontaliere online informează consumatorii cu privire la platforma **de orientare online** și la adresa lor de e-mail. Accesul la aceste informații trebuie să fie **clar și** simplu pe site-urile internet ale comercianților și, dacă oferta este prezentată prin e-mail sau prin alt mesaj textual transmis prin mijloace electronice, în mesajul respectiv. Aceste informații includ un link către pagina principală a platformei **de orientare online**. De asemenea, comercianții informează consumatorii cu privire la platforma **de orientare online** atunci când consumatorul înaintează o reclamație către un comerciant, către un sistem de tratare a reclamațiilor consumatorilor gestionat de comerciant sau către un mediator din cadrul întreprinderii.

(2) Dispozițiile de la alineatul (1) se aplică fără a aduce atingere dispozițiilor de la articolul 10 din Directiva/.../UE [Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei 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 (Directiva privind SAL în materie de consum)].

și la angajamentul pe care aceștia din urmă și-l iau sau nu de a utiliza proceduri de soluționare alternativă a litigiilor pe care le au cu consumatorii.

(3) Dispozițiile de la alineatul (1) se aplică fără a aduce atingere dispozițiilor de la articolele 6 și 8 din Directiva 2011/83/UE privind informarea consumatorilor în cazul contractelor la distanță și a celor încheiate în afara spațiilor comerciale.

(3) Dispozițiile de la alineatul (1) se aplică fără a aduce atingere dispozițiilor de la articolele 6 și 8 din Directiva 2011/83/UE privind informarea consumatorilor în cazul contractelor la distanță și a celor încheiate în afara spațiilor comerciale, ***dispozițiilor de la articolul 3 din Directiva 2002/65/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 septembrie 2002 privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum¹ și dispozițiilor de la articolul 185 din Directiva 2009/138/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2008 privind accesul la activitate și desfășurarea activității de asigurare și de reasigurare (Solvabilitate II)².***

(3a) Obligația de a informa consumatorii în legătură cu existența unei platforme de orientare online în toate mesajele textuale în conformitate cu alineatul (1) nu se aplică în cazul în care comerciantul este o întreprindere mică sau mijlocie, în sensul Recomandării 2003/361/CE a Comisiei din 6 mai 2003 privind definirea microîntreprinderilor și a întreprinderilor mici și mijlocii³. În acest caz, comerciantul transmite informațiile referitoare la platforma de orientare online numai după ce consumatorul i-a adresat o reclamație.

¹ JO L 271, 9.10.2002, p. 16.

² JO L 335, 17.12.2008, p. 1.

³ JO L 124, 20.5.2003, p. 36.

Amendamentul 59

Propunere de regulament Articolul 15 – alineatul 2

Textul propus de Comisie

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

Amendamentul

eliminat

Amendamentul 60

Propunere de regulament Articolul 16 – alineatul 2

Textul propus de Comisie

(2) Delegarea competențelor menționată la **articolul 7 alineatul (4)** este acordată pentru o perioadă de timp nedeterminată, începând cu [Oficiul pentru Publicații va introduce aceeași dată ca la articolul 18 alineatul (1) = data intrării în vigoare a prezentului regulament].

Amendamentul

(2) Delegarea competențelor menționată la **articolul 7 alineatele (4) și (5)** este acordată pentru o perioadă de timp nedeterminată, începând cu [Oficiul pentru Publicații va introduce aceeași dată ca la articolul 18 alineatul (1) = data intrării în vigoare a prezentului regulament].

Amendamentul 61

Propunere de regulament Articolul 16 – alineatul 3

Textul propus de Comisie

(3) Delegarea competențelor menționată la **articolul 7 alineatul (4)** poate fi revocată în orice moment de Parlamentul European sau de Consiliu. Decizia de revocare pune capăt delegării competenței specificate în decizia respectivă. Ea intră în vigoare în ziua următoare publicării în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene sau la o dată ulterioară specificată. Ea nu aduce atingere

Amendamentul

(3) Delegarea competențelor, menționată la **articolul 7 alineatele (4) și (5)**, poate fi revocată în orice moment de către Parlamentul European sau de către Consiliu. Decizia de revocare pune capăt delegării competenței specificate în decizia respectivă. Ea intră în vigoare în ziua următoare publicării în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene sau la o dată ulterioară

validității actelor delegate deja în vigoare.

specificată. Ea nu aduce atingere validității actelor delegate deja în vigoare.

Amendamentul 62

Propunere de regulament Articolul 16 – alineatul 5

Textul propus de Comisie

(5) Un act delegat adoptat în conformitate cu **articolul 7 alineatul (4)** intră în vigoare numai dacă Parlamentul European sau Consiliul nu au exprimat nicio obiecție în termen de **2 luni** de la notificarea actului respectiv Parlamentului European și Consiliului sau dacă, anterior expirării termenului respectiv, atât Parlamentul European, cât și Consiliul au informat Comisia că nu vor aduce obiecții. La inițiativa Parlamentului European sau a Consiliului, acest termen se prelungește cu **2 luni**.

Amendamentul

(5) Un act delegat adoptat în conformitate cu **articolul 7 alineatele (4) și (5)** intră în vigoare numai în cazul în care nu a fost exprimată nicio obiecție nici din partea Parlamentului European, nici a Consiliului în termen de **3 luni** de la notificarea actului respectiv Parlamentului European și Consiliului sau în cazul în care, înainte de expirarea termenului respectiv, Parlamentul European și Consiliul au informat Comisia cu privire la faptul că nu vor formula obiecții. La inițiativa Parlamentului European sau a Consiliului, acest termen se prelungește cu **3 luni**.

Amendamentul 63

Propunere de regulament Articolul 17

Textul propus de Comisie

La interval de **trei** ani și prima dată în termen de **cinci** ani de la intrarea în vigoare a prezentului regulament, Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului un raport privind aplicarea prezentului regulament. Raportul este însoțit, după caz, de propuneri de modificare a prezentului regulament.

Amendamentul

La interval de **doi** ani și prima dată în termen de **trei** ani de la intrarea în vigoare a prezentului regulament, Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului un raport privind aplicarea prezentului regulament, **referindu-se în special la gradul de acceptare a platformei de orientare online, la măsura în care formularul de reclamație este practicabil, la eventuala necesitate de a adapta informațiile enumerate în anexă, ținând seama de criteriile în funcție de care**

entitățile SAL notificate Comisiei în conformitate cu articolul 17 alineatul (2) din Directiva .../.../UE [Oficiul pentru Publicații va introduce numărul Directivei 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 (Directiva privind SAL în materie de consum)] care tratează litigiile încadrate în domeniul de aplicare al prezentului regulament își definesc domeniile de aplicare respective, precum și la posibilitățile de a elabora noi mijloace de comunicare interactive.

Raportul este însoțit, după caz, de propuneri de modificare a prezentului regulament.

Amendamentul 64

Propunere de regulament Articolul 18 – alineatul 2

Textul propus de Comisie

(2) Prezentul regulament se aplică de la [Oficiul pentru Publicații va introduce data = 6 luni de la termenul de punere în aplicare a Directivei 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 (Directiva SAL în materie de consum), care urmează să fie introdusă în directiva respectivă în conformitate cu articolul 22 alineatul (1) din directiva respectivă], cu excepția articolului 5 alineatele (1), (4), (5) și (6), a articolului 6 alineatele (1), (2) și (6), a articolului 7 alineatele (4) și (5) și a articolelor 10, 15 și 16, care se aplică de la data intrării în vigoare a prezentului regulament.

Amendamentul

(2) Prezentul regulament se aplică de la [Oficiul pentru Publicații va introduce data = 6 luni de la termenul de punere în aplicare a Directivei 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 (Directiva SAL în materie de consum), care urmează să fie introdusă în directiva respectivă în conformitate cu articolul 22 alineatul (1) din directiva respectivă], cu excepția articolului 5 alineatele (1), (4), (5) și (6), a articolului 6 alineatele (1), (1a), (1b), (2) și (5), a articolului 7 alineatele (4) și (5) și a articolelor 10, 15 și 16, care se aplică de la data intrării în vigoare a prezentului regulament.

PROCEDURĂ

Titlu	Soluționarea online a litigiilor în materie de consum (Regulament privind SOL în materie de consum)		
Referințe	COM(2011)0794 – C7-0453/2011 – 2011/0374(COD)		
Comisie competentă în fond Data anunțului în plen	IMCO 13.12.2011		
Aviz emis de către Data anunțului în plen	JURI 13.12.2011		
Raportor/Raportoare pentru aviz: Data numirii	Luigi Berlinguer 19.12.2011		
Examinare în comisie	1.3.2012	25.4.2012	30.5.2012
Data adoptării	19.6.2012		
Rezultatul votului final	+: -: 0:	21 0 0	
Membri titulari prezenți la votul final	Raffaele Baldassarre, Luigi Berlinguer, Sebastian Valentin Bodu, Christian Engström, Marielle Gallo, Giuseppe Gargani, Lidia Joanna Geringer de Oedenberg, Klaus-Heiner Lehne, Antonio Masip Hidalgo, Alajos Mészáros, Evelyn Regner, Francesco Enrico Speroni, Rebecca Taylor, Alexandra Thein, Cecilia Wikström, Tadeusz Zwiefka		
Membri supleanți prezenți la votul final	Piotr Borys, Cristian Silviu Bușoi, Eva Lichtenberger, Dagmar Roth-Behrendt, Axel Voss		
Membri supleanți [articolul 187 alineatul (2)] prezenți la votul final	Patrice Tirolien		

PROCEDURĂ

Titlu	Soluționarea online a litigiilor în materie de consum (Regulament privind SOL în materie de consum)			
Referințe	COM(2011)0794 – C7-0453/2011 – 2011/0374(COD)			
Data prezentării la PE	29.11.2011			
Comisie competentă în fond Data anunțului în plen	IMCO 13.12.2011			
Comisie(i) sesizată(e) pentru avizare Data anunțului în plen	JURI 13.12.2011			
Raportor(i) Data numirii	Róza Gräfin von Thun und Hohenstein 30.11.2011			
Examinare în comisie	20.12.2011	28.2.2012	29.2.2012	8.5.2012
	20.6.2012	9.7.2012		
Data adoptării	10.7.2012			
Rezultatul votului final	+: –: 0:	34 1 0		
Membri titulari prezenți la votul final	Pablo Arias Echeverría, Adam Bielan, Cristian Silviu Bușoi, Sergio Gaetano Cofferati, Birgit Collin-Langen, Lara Comi, Anna Maria Corazza Bildt, António Fernando Correia de Campos, Cornelis de Jong, Vicente Miguel Garcés Ramón, Evelyne Gebhardt, Louis Grech, Małgorzata Handzlik, Philippe Juvin, Sandra Kalniete, Edvard Kožušník, Toine Manders, Hans-Peter Mayer, Sirpa Pietikäinen, Phil Prendergast, Mitro Repo, Robert Rochefort, Heide Rühle, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Catherine Stihler, Róza Gräfin von Thun und Hohenstein, Emilie Turunen, Barbara Weiler			
Membri supleanți prezenți la votul final	Raffaele Baldassarre, Jürgen Creutzmann, María Irigoyen Pérez, Emma McClarkin, Sabine Verheyen, Anja Weisgerber			
Data depunerii	17.7.2012			