

Modulul 5

Soluționarea Alternativă a
Litigiilor (ADR) & Soluționarea
Online a Litigiilor (ODR)

Conținut

Introducere	3
I. Ce este Soluționarea Alternativă a Litigiilor (ADR)?	9
II. Ce este un organism ADR ?	10
III. Care sunt standardele de referință pe care trebuie să le respecte organismele ADR notificate?	11
IV. Care sunt diferitele modele de ADR?	11
V. Există factori cu specific național sau sectorial aplicabili?	13
VI. Care sunt obligațiile specifice care vă revin în ceea ce privește ADR?	13
VII. Vă confrunțați cu un litigiu pe care nu reușiți să-l soluționați - Cum se utilizează ADR?	14
VIII. Faceți vânzări online – Ce este Soluționarea Online a Litigiilor (ODR)?	18
IX. Faceți comerț online – care sunt obligațiile dvs. privitoare la platforma ODR?	19
X. Aveți litigiu cu un consumator online, pe care nu reușiți să-l soluționați – cum funcționează platforma ODR?	20

“Dacă comercianții mă informează în mod clar și cuprinzător, acest lucru crește încrederea mea în aceștia și în piață”

Consumator

“Primirea unor informații clare și cuprinzătoare înainte de a cumpăra mă ajută să iau decizii solide cu privire la actul de cumpărare a anumitor produse”

Consumator

“Asigurându-ne că toți comercianții respectă obligația de a-și informa clienții în mod clar și cuprinzător înainte ca aceștia să facă achiziția, asigurăm un nivel ridicat de concurență echitabilă pe piață”

IMM

Introducere

Stimate antreprenor,

Acest manual face parte din proiectul Consumer Law Ready adresat în mod special microîntreprinderilor, întreprinderilor mici și mijlocii care interacționează cu consumatorii.

Proiectul Consumer Law Ready este un proiect la nivel european gestionat de BEUC (Organizația Europeană a Consumatorilor) într-un consorțiu cu UEAPME (Vocea IMM-urilor din Europa) și Eurochambres (Asociația Camerelor de Comerț și Industrie Europene). Acesta este finanțat de Uniunea Europeană cu sprijinul Parlamentului European și al Comisiei Europene.

Obiectivul proiectului este de a vă ajuta să respectați cerințele legislației UE privind dreptul consumatorului.

Legislația UE privind protecția consumatorilor constă în diferite acte legislative adoptate de Uniunea Europeană în ultimii 25 de ani și transpuse de fiecare stat membru al UE în legislația națională. În 2017, Comisia Europeană a încheiat o evaluare pentru a verifica eficacitatea prevederilor și gradul lor de adecvare la scopul urmărit. Rezultatul a fost în general pozitiv.¹ Principala constatare a fost că normele existente trebuie să fie mai bine aplicate de autorități și mai bine cunoscute de întreprinderi și consumatori. Proiectul Consumer Law Ready urmărește să sporească cunoștințele comercianților, în special ale IMM-urilor, în ceea ce privește drepturile consumatorilor și obligațiile lor legale corespunzătoare.

Manualul este alcătuit din cinci module. Fiecare dintre ele se tratează un anumit subiect al legislației UE privind protecția consumatorilor:

- Modulul 1 se referă la normele privind cerințele de informare precontractuală,
- Modulul 2 prezintă normele privind dreptul consumatorului de a se retrage din contractele la distanță și din contractele negociate în afara spațiilor comerciale
- Modulul 3 se concentrează asupra căilor de atac pe care trebuie să le pună la dispoziție comercianții atunci când aceștia nu respectă contractul
- Modulul 4 se concentrează asupra practicilor comerciale neloiale și asupra clauzelor contractuale abuzive
- Modulul 5 introduce soluții alternative de soluționare a litigiilor și platforma de soluționare online a litigiilor (ODR), un site web oficial gestionat de Comisia Europeană, dedicat sprijinirii consumatorilor și comercianților în soluționarea litigiilor în afara instanței.

Acest manual este doar unul dintre materialele de învățare create în cadrul proiectului Consumer Law Ready. Site-ul consumerlawready.eu conține alte instrumente de învățare, cum ar fi videoclipuri, chestionare și un "test online" prin care puteți obține un certificat. De asemenea, puteți să luați legătura cu experți și alte IMM-uri printr-un intermediul unui forum.

¹ Puteți găsi mai multe informații despre evaluare, constatările sale și acțiunile ulterioare pe site-ul web al Comisiei Europene: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Modulul 5 al Manualului își propune să vă familiarizeze cu ADR (Soluționarea Alternativă a Litigiilor) și ODR (Soluționarea Online a Litigiilor). Modulul prezintă ceea ce este ADR, ce este un organism ADR, care sunt obligațiile legale care vă revin privitor la ADR și cum se utilizează ADR. De asemenea, aceasta explică ce este ODR (Soluționarea online a litigiilor), ce obligații legale vă revin privitor la ODR și cum se utilizează ODR. De asemenea, modulul vă oferă sfaturi pentru a vă facilita respectarea legii.

Modulul prezintă ADR/ODR astfel cum sunt prevăzute de Directiva 2013/11/EU a Parlamentului European și a Consiliului, privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE precum și Regulamentul Nr.524/2013 a Parlamentului European și a Consiliului, privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE.

Sperăm că veți găsi utile informațiile incluse în acest manual.

Exemple

Exemplul 1, versiunea națională

Un client care a cumpărat un laptop din magazinul dvs. îl returnează după câteva zile, pretinzând că nu funcționează și că solicită o rambursare. Deși laptopul nu funcționează bine, nu credeți că produsul a fost defect la momentul cumpărării.

Exemplul 1, versiunea online

Un client dintr-o țară învecinată cumpără un laptop de pe site-ul dvs. La câteva zile după livrare, el vă scrie un e-mail prin care susține că produsul nu funcționează și solicită o rambursare completă. Dvs. nu credeți că produsul a fost defect când a fost livrat.

Exemplul 2

În magazinul dvs. vindeți mobilier, piese de artă și alte decorațiuni interioare de înaltă calitate. Un client nu este mulțumit de calitatea unui produs pe care l-ați vândut și cere o reducere. Nu sunteți de acord.

Exemplul 3

Restaurantul recent deschis de dvs. a fost promovat în mass-media promițând o sticlă de șampanie oferită gratuit la orice cina servită în timpul săptămânii de deschidere. Cu toate acestea, înainte de încheierea săptămânii, șampania s-a terminat și noua comandă nu a fost încă livrată. Unul dintre clienții dvs. nu a primit sticla gratuită și reclamă acest lucru, deoarece se simte înșelat.

Fiecare dintre scenariile de mai sus descrie un litigiu cu un client, care este posibil să nu poată fi soluționat direct cu clientul dvs. Poate că clientul se va simți tratat nedrept și nu va mai cumpăra din magazinul sau site-ul dvs. Poate că clientul dvs. va afișa online o recenzie negativă, care va avea un impact negativ asupra afacerii dvs. Poate că clientul va deschide acțiune în instanță, situație care se va dovedi consumatoare de timp, costisitoare și dăunătoare reputației dvs.

Deci, ce se poate face?

În mod evident, cel mai bine este să evitați litigiile de la bun început.

Următorul cel mai bun lucru, dacă apar litigii, este să le rezolvați direct cu clientul.

Dacă nu se poate găsi o soluție directă, procedurile judiciare pot fi o opțiune, dar acestea, după cum s-a menționat mai sus, ar putea fi costisitoare și consumatoare de timp. În plus, în cazul în care clientul dvs. provine dintr-o altă țară UE,

legislația europeană poate permite clientului dvs. să vă dea în judecată în propria țară², ceea ce poate spori neplăcerile și cheltuielile pe care le suportați în calitate de comerciant.

Din fericire, există o soluție mai bună: soluționarea alternativă a litigiilor.

În acest modul vom discuta următoarele:

Soluționarea Alternativă a Litigiilor (ADR) & Soluționarea Online a Litigiilor (ODR)

- **Soluționarea Alternativă a Litigiilor (ADR)** este o procedură extrajudiciară pentru soluționarea litigiilor dintre dvs. și clienții dvs., cu ajutorul unui organism ADR³.
- **Soluționarea Online a Litigiilor (ODR)** este similar ADR dar desfășurată online. Platforma Comisiei Europene oferă pe portalul web al UE facilitarea ODR între dvs. și clienții dvs. Online.

Acest Modul răspunde următoarelor 10 întrebări:

1. Ce este Soluționarea Alternativă a Litigiilor (ADR)? (I)
2. Care sunt avantajele ADR? (I)
3. Ce este un organism ADR? (II)
4. Care sunt standardele de referință pe care trebuie să le respecte toate organismele ADR (III)
5. Care sunt diferitele tehnici utilizate de organismele ADR pentru soluționarea disputelor? (IV)
6. Cum funcționează ADR în țara dvs. și în sectorul dvs. de activitate? (V)
7. Cum puteți găsi un organism ADR specific sectorului dvs. de activitate? (V)
8. Care sunt obligațiile legale care vă revin în ceea ce privește ADR? (VI)
9. Vă confrunțați cu un litigiu pe care nu reușiți să-l soluționați - cum se utilizează ADR? (VII)
10. Când faceți comerț online – cum utilizați ODR? (VIII-X)

² Consultați Modulul 1 privind cerințele de informare precontractuală (capitolul Vânzări transfrontaliere: ce se întâmplă când îmi ofer produsele sau serviciile consumatorilor din afara țării mele)

³ Pe parcursul întregului modul, acolo unde se menționează organismul ADR, înțelegem organismul ADR care respectă cerințele directivei UE și, prin urmare, este notificat Comisiei Europene.

Secțiunea I – Soluționarea Alternativă a Litigiilor (ADR)

I. Ce este Soluționarea Alternativă a Litigiilor (ADR)?

Soluționarea Alternativă a Litigiilor (ADR) denumită uneori și "**soluționare extrajudiciară a litigiilor**", este o procedură pentru soluționarea litigiilor dintre consumatori și comercianți fără a fi sesizată instanța de judecată. Aceasta implică utilizarea unui organism ADR, care este imparțial și care utilizează tehnici de soluționare a litigiilor care pot include medierea, arbitrajul sau metodele mixte.

În conformitate cu legislația europeană, ADR poate fi utilizată pentru orice litigiu care rezultă dintr-un contract între un comerciant și consumator, dacă produsul a fost cumpărat online sau offline sau dacă dvs. și clientul locuiți în aceeași țară sau în diferite țări ale UE.



Care sunt avantajele ADR?

ADR este ușor de utilizat

Acesta este conceput pentru a fi ușor de utilizat și este, în general, mai puțin formală decât procedurile judiciare.

ADR este imparțială

Acesta respectă anumite standarde de imparțialitate, astfel încât dumneavoastră și clienții dvs. să aveți certitudinea că procesele sunt corecte.

ADR nu este costisitoare

Este oferită gratuit sau la costuri reduse.

ADR este eficientă

Un litigiu supus ADR va fi soluționat, cu excepția cazurilor excepționale, în termen de 90 de zile.

ADR promovează bunăvoința

Folosirea ADR va fi văzută de clienții dvs. ca un semn al buneii voințe și un angajament de corectitudine și grijă față de clienți.

ADR este confidențială

Spre deosebire de instanțele judecătorești, ADR nu este în general efectuată în public, reducând astfel la minim riscul de daune reputaționale care ar putea rezulta dintr-un litigiu.

ADR este flexibilă

Utilizarea ADR poate duce la soluții pragmatice pe care dvs. și clientul dvs. le puteți considera mai convenabile decât ceea ce ar putea fi prevăzut de lege sau impus de o instanță.

Vă amintiți acest exemplu din introducere?

Un client dintr-o țară învecinată cumpără un laptop de pe website-ul dvs. La câteva zile după livrare, el vă scrie un e-mail care susține că produsul nu funcționează și solicită o rambursare completă. Nu credeți că produsul a fost defect când a fost livrat.

Soluția simplă – Sfatul nostru

Acest litigiu poate fi supus ADR. Organul ADR ales va audia ambele părți și va propune o soluție. Acest serviciu va fi oferit gratuit sau contra cost și nu va trebui să apelați la un avocat. Organismul ADR poate găsi o soluție pentru dvs. sau pentru consumator sau poate propune o soluție de compromis care să fie

considerată corectă de ambele părți: de exemplu, puteți accepta returnarea laptopului sau repararea oricărui defecte găsite.

II. Ce este un organism ADR ?

Un organism ADR este o organizație sau o persoană imparțială care ajută consumatorii și comercianții să soluționeze litigiile fără a merge în instanță.

Organismele ADR au existat de mai mult timp în multe țări europene. Comisii de soluționare a litigiilor, servicii de arbitraj, conciliatori, mediatori și chiar ombudsmani: toate acestea pot fi considerate organisme ADR.

Cu toate acestea, o problemă cu ADR în trecut a fost că, în funcție de țară, ADR era disponibilă pentru litigii numai în anumite sectoare, cum ar fi călătoriile sau electricitatea. Mai mult, în trecut, organismele ADR nu erau toate în mod egal independente și nu aveau toate proceduri similare pentru utilizatori.

Uniunea Europeană era conștientă de avantajele ADR pentru consumatori și comercianți. Știa că ADR ar putea contribui la sporirea încrederii în piața unică și la creșterea acesteia. Prin urmare, pentru a aborda problemele care au existat în cazul ADR, a adoptat legislație în acest domeniu.

Directiva ADR⁴ a intrat în vigoare la 9 iulie 2015 și este aplicabilă:

1. Consumatorilor din toate sectoarele (cu excepția serviciilor medicale și a serviciilor publice de învățământ superior).
2. În toate țările UE,
3. Achizițiilor online și offline

În conformitate cu legislația, un organism de soluționare alternativă a litigiilor poate solicita autorității

competente din Statul Membru în care își are sediul, să devină organism ADR notificat. În cazul în care un organism ADR este notificat în conformitate cu legislația, este o garanție că acesta respectă anumite standarde de calitate referitoare la corectitudine, eficiență și accesibilitate. Pe parcursul întregului modul prin organism ADR, înțelegem organismul ADR care respectă cerințele directivei UE și este notificat Comisiei Europene.

Ordonanța 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți arată că este entitate de soluționare alternativă a litigiilor, denumită în continuare entitate SAL – acea structură care oferă soluționarea unui litigiu printr-o procedură SAL și care poate funcționa exclusiv în cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, în cadrul unei autorități publice centrale sau a unei autorități administrative autonome cu responsabilități în domeniul protecției consumatorilor. În domeniul bancar, entitate SAL este Centrul de soluționare alternativă a litigiilor înființat conform art. 21 din Ordonanța 38/2015. Înființarea structurii responsabile cu derularea procedurilor SAL în cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (1) În cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor se înființează o structură responsabilă cu derularea procedurilor SAL. Această structură este imparțială și își desfășoară activitatea independent de activitățile de supraveghere și control piață..

⁴ Directiva 2013/11/EU a Parlamentului European și a Consiliului, privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE.

III. Care sunt standardele de referință pe care trebuie să le respecte organismele ADR notificate?

Organismele ADR care sunt notificate în conformitate cu prevederile Directivei ADR trebuie să respecte următoarele standarde:

Imparțialitate

Organismele ADR notificate vor fi, de obicei, complet independente de consumator și de comerciant într-un litigiu. În unele cazuri, grupurilor de comercianți li se permite să finanțeze organisme ADR autorizate, dar numai în condiții stricte care să garanteze imparțialitatea procesului de soluționare a litigiilor.

Competență

Organismele notificate trebuie să aibă expertiză în procedura ADR, astfel încât serviciile pe care le furnizează să fie echitabile și eficiente. De asemenea, acestea vor avea expertiză în materia dreptului aplicabil domeniilor în care activează (de exemplu: un organism ADR care se ocupă de litigiile cu privire la drepturile pasagerilor transportului aerian va cunoaște legea în acest domeniu).

Accesibilitate

Organismele ADR notificate trebuie să furnizeze serviciile gratuit sau la un cost rezonabil.

Eficacitate

Organismele ADR notificate ar trebui să finalizeze un caz în termen de 90 de zile (cu excepția litigiilor de complexitate ridicată care pot dura mai mult). Nu este necesar ca dumneavoastră sau consumatorul să participați fizic la proces. Nici dvs., nici consumatorul dvs. nu va trebui să apelați la un avocat.

Transparență

Organismele ADR notificate vor publica detalii privind sectoarele de afaceri de care se ocupă; procedurile pe care le utilizează; costurile (dacă există); și consecințele juridice ale deciziilor lor. Acestea sunt, de asemenea, obligate să publice rapoarte anuale care să ofere informații cu privire la numărul de litigii gestionate; numărul și natura litigiilor pe care le-au refuzat; și timpul mediu necesar pentru rezolvarea unui litigiu.

Studiu de caz: Ombudsmanul pentru mobilă din Marea Britanie publică nu numai statisticile și lista comercianților cu amănuntul înscriși, ci și diverse ghiduri atât pentru consumatori, cât și pentru companii <http://www.thefurnitureombudsman.org/>

Acestea sunt standardele de referință pe care trebuie să le respecte toate organismele ADR notificate. Cu toate acestea, nu toate organismele ADR funcționează exact în același mod. În plus față de standardele menționate mai sus, unele organisme ADR ar trebui să respecte standarde suplimentare din cauza sectorului de afaceri de care se ocupă sau a Statului Membru în care se află. De asemenea, diferite organisme ADR vor folosi tehnici diferite pentru a rezolva litigiile.

Înainte de a apela la un anumit organism ADR, vă recomandăm să aflați mai multe despre modul în care acesta își desfășoară activitatea.

IV. Care sunt diferitele modele de ADR?

Organismele ADR pot utiliza diferite tehnici de soluționare a litigiilor, inclusiv următoarele:

Mediere

În cadrul medierii, organismul ADR va clarifica faptele unui litigiu, va stabili poziția dvs. și al consumatorului dvs. și vă va ajuta să acceptați o soluție care să fie acceptabilă pentru ambele părți.

Studiu de caz: Serviciul belgian de mediere a litigiilor cu consumatorii oferă câteva exemple de cazuri în care s-a reușit găsirea unui compromis, cum ar fi o reducere la următoarea notă de plată de la restaurant sau, în cazul unui abonament la clubul de fitness, o întrerupere temporară a abonamentului pe durata lucrărilor de renovare . (<http://www.mediationconsommateur.be>)

Arbitraj

Un arbitru va asculta ambele părți implicate în litigiu, va evalua în ce mod ar putea fi rezolvat litigiului și va propune o soluție bazată pe această evaluare.



Metode mixte

Unele organisme ADR vor combina diferite tehnici în cadrul procedurii lor. De exemplu, ar putea începe cu medierea, iar dacă acordul este imposibil, atunci se propune o soluție bazată pe propria evaluare a situației.

Soluțiile furnizate de ADR pot fi obligatorii sau neobligatorii:

- Unele organisme ADR emit decizii sau recomandări pe care dvs. și clienții dvs. puteți alege să le acceptați sau nu (fără caracter obligatoriu).
- Unele organisme ADR fac recomandări sau iau decizii pe care sunteți obligați să le respectați

(obligatorii). În funcție de organismul ADR, aceste decizii pot fi obligatorii pentru dvs. sau pot fi obligatorii pentru dvs. și clienții dvs.

Putem remarca următoarele aspecte în legătură cu ADR obligatoriu și ADR fără caracter obligatoriu:

- Dacă decizia unui organism ADR are caracter obligatoriu, veți fi informat despre acest lucru la începutul procesului.
- Dacă se ia o decizie obligatorie, dar nu sunteți de acord cu aceasta și puneți la îndoială corectitudinea ei, decizia poate fi contestată în instanță.
- Deși comercianții și consumatorii, odată ce apare un litigiu între aceștia, pot accepta să îl supună unui proces ADR, comercianților nu li se permite să includă clauze contractuale la punctul de vânzare care obligă clienții să folosească ADR în locul instanțelor în cazul apariției unui litigiu.

Studiu de caz: deciziile Comitetului de Reclamații din Sectorul Turismului din Țările de Jos sunt obligatorii pentru comerciant și trebuie respectate în termen de două luni. 🇳🇱

Verificați organismele ADR din țara dvs. pe care le puteți găsi pe

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>

Deocamdată, pentru România, nu există entități pe platforma unică europeană.

După cum s-a menționat mai sus, toate organismele notificate ADR trebuie să publice informații despre procedura pe care o utilizează și despre activitatea lor. Aceste informații vor fi disponibile pe site-ul ADR sau vă vor fi furnizate la cerere, pe un suport durabil.

Studiu de caz:

V. Există factori cu specific național sau sectorial aplicabili?

Am analizat standardele de bază pe care toate organismele ADR notificate trebuie să le respecte și am analizat diferitele tehnici utilizate de organismele ADR pentru soluționarea litigiilor. Pentru mulți comercianți, folosirea ADR nu este obligatorie, aceștia alegând să o folosească pentru avantajele pe care le oferă. Acești comercianți pot lua decizii în cunoștință de cauză cu privire la utilizarea ADR și alegerea unui organism ADR pe baza informațiilor prezentate până acum.

Cu toate acestea, este important să rețineți că pot exista cerințe și reguli **suplimentare** pentru afacerea dvs. referitoare la ADR, în funcție de țara dvs. sau de sectorul dvs. de afaceri.

În această secțiune, vom afla dacă oricare dintre acestea se aplică în cazul dvs.

În fiecare țară există un organism național competent care are sarcina de a verifica dacă organismele ADR respectă legislația UE și de a publica o listă a acestor organisme ADR "notificate" conforme. Listele organismelor ADR pot fi obținute de la această autoritate națională sau de pe platforma ODR de pe portalul UE care conține organismele ADR pe țări. Pe lângă legislația relevantă la nivel național, informațiile furnizate de organismele notificate ADR ar trebui să indice dacă anumiți comercianți sunt obligați din punct de vedere juridic să le utilizeze serviciile și / sau dacă deciziile lor crează obligații pentru aceștia.

De obicei, un client inițiază procedura ADR, dar, în unele țări, comercianții pot face o plângere împotriva unui client.

De obicei, participarea este opțională atât pentru consumatori, cât și pentru comercianți, dar în unele cazuri, în funcție de țară / sector, comercianții TREBUIE să se implice dacă există o plângere din partea unui client.

În unele țări, anumiți comercianți TREBUIE să accepte decizia anumitor organisme ADR.

Poate exista obligația ca anumite sectoare din unele țări să fie obligate să utilizeze anumite organisme ADR. Cu toate acestea, este posibil ca aceste organisme ADR să nu fie, în anumite cazuri, organisme notificate în temeiul legislației ADR.

E.g. Băncile irlandeze sunt obligate de către Ombudsmanul Irlandez pentru Servicii Financiare să supună litigiile ADR, însă acest organism ADR nu este încă un organism notificat în Irlanda.

De asemenea, anumite societăți pot fi "atașate" unui ADR, dar acesta să fie notificat într-un alt Stat Membru. De exemplu, companiile de închiriere de mașini din mai multe țări europene se angajează să utilizeze Serviciul European de Conciliere în Domeniul Închirierilor de Autoturisme, care este un ADR notificat în Regatul Unit.

Unii comercianți pot fi membri ai unei asociații profesionale care implică trimiterea reclamațiilor consumatorilor către un anumit organism ADR.

VI. Care sunt obligațiile specifice care vă revin în ceea ce privește ADR?



Dacă sunteți obligat să utilizați ADR datorită sectorului dvs. de activitate și / sau țării în care vă aflați (vezi "V" de mai sus) sau dacă v-ați angajat să utilizați ADR, acest lucru ar putea presupune obligația dvs. legală de

a vă informa clienții despre ADR . Consultați obligațiile detaliate de mai jos și din checklist.

1. Înainte de apariția oricărui litigiu

Dacă sunteți obligat să utilizați ADR sau v-ați angajat să utilizați ADR, trebuie să vă informați clienții cu privire la organismul sau organismele ADR cu care colaborați, pe site-ul dvs. (dacă aveți unul) și, dacă este cazul, în Termenii și condițiile generale din contractele dvs. cu clienții. O dată cu furnizarea acestor informații, trebuie să furnizați site-ul web al organismului sau organismelor ADR.

2. Dacă apare un litigiu cu un consumator:

Dacă sunteți obligat sau v-ați angajat să utilizați ADR [a se vedea mai sus] și apare un litigiu pe care nu reușiți să îl soluționați în mod direct, trebuie să informați clientul cu privire la obligațiile și angajamentele dvs. referitoare la ADR, organismul sau organismele ADR relevante în acest sens și să precizați dacă veți apela la organismul sau organismele relevante pentru soluționarea litigiului în cauză. Aceste informații trebuie furnizate clientului pe hârtie sau în alt format "durabil" pe care clientul îl poate stoca în format electronic (de exemplu, un e-mail, o unitate USB etc.).

Conform OUG 38/2015, Comercianții informează consumatorii cu privire la entitatea sau entitățile SAL de care aceștia aparțin atunci când comercianții se angajează să utilizeze respectivele proceduri. Informațiile respective includ adresa site-ului internet al entității sau entităților SAL relevante. Informațiile menționate la alin. (1) sunt furnizate în mod clar, inteligibil și ușor accesibil pe site-ul internet al comercianților, în cazul în care acesta există, și, dacă este cazul, în termenii și condițiile generale ale contractelor de vânzare sau de prestare de servicii dintre comerciant și consumator.

VII. Vă confrunțați cu un litigiu pe care nu reușiți să-l soluționați - Cum se utilizează ADR?

În cazul în care un litigiu între un consumator și un comerciant stabilit pe teritoriul României nu a putut fi soluționat în urma unei reclamații prezentate direct de consumator comerciantului, comerciantul informează consumatorul despre posibilitatea de a se adresa entității SAL. Această informație este furnizată pe suport hârtie sau pe un alt suport durabil. (OUG 38/2015)



Odată ce consumatorul face o plângere cu privire la afacerea dvs., veți primi o notificare referitoare la aceasta din partea organismului ADR.

O dată cu această notificare, veți primi anumite informații despre procedură și veți putea afla mai multe informații cu privire la organismul ADR de pe site-ul organismului ADR sau la cerere.

În funcție de obligațiile dvs. în calitate de comerciant, puteți alege în acest moment să nu apelați la procesul ADR, deși clientul poate lua apoi măsuri suplimentare pentru a soluționa această problemă în alt mod.

De asemenea, în acest stadiu poate fi posibilă soluționarea imediată a litigiului (și, astfel, încetarea procedurii); de exemplu, prin acordarea de compensații consumatorului.

Puteți alege să continuați procesul ADR și să vă susțineți punctul dvs. de vedere. În cursul unui proces ADR, s-ar putea să fie nevoie să oferiți mai multe serii de explicații atât dvs. cât și a clientului dvs.

Odată ce procesul progresează, organismul ADR va explica toate etapele care trebuie sau nu pot fi parcurse și consecințele acestor pași.

Odată ce s-a ajuns la o soluție, aceasta va fi obligatorie sau nu, în funcție de organismul ADR implicat.

În soluționarea litigiului dvs., organismul ADR va explica, de asemenea, aspectele practice ale soluției sugerate. (De exemplu, dacă vă sugerează să acordați o compensație financiară consumatorului pentru un laptop defect, acesta ar trebui să vă spună și în ce termen va trebui să o plătiți, sau dacă dvs. sau consumatorul ați putea să contestați la o astfel de soluție în instanță etc.)

Exemple:

1. Un consumator din Botoșani a reușit să își soluționeze online litigiul cu banca, în numai 17 zile, prin intermediul Centrului de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul bancar (CSALB). Schimbul de documente și informații s-a făcut doar pe e-mail și la telefon, iar în acest caz rata lunară a scăzut cu aproape 100 de euro (de la 330 la 234 de euro), comisionul de administrare a fost eliminat din contractul de credit, iar din partea băncii consumatorul a primit și 800 de euro despăgubire.

2. Un consumator care a apelat la centrul SAL_FIN a efectuat reparatia masinii direct la reprezentanta pentru ca in felul acesta s-a putut remedia eroarea efectuata de A în procesul-verbal de constatare, s-au lamurit toate neplacerile legate de dosarul de dauna RCA/AG/2.../2017, in sensul ca in urma discutiilor cu dumnealui si cu seful service VW s-a mai facut un proces verbal suplimentar de constatare a avariilor.



Contractele negociate în afara spațiilor comerciale sunt contractele încheiate cu prezența fizică simultană a dvs. și a consumatorului, dar într-un loc care nu este sediul firmei dvs. Spațiile comerciale includ spațiile în orice formă (de exemplu, magazine, camioane, tarabe etc.) care servesc ca loc de muncă permanent sau obișnuit pentru comerciant. Spațiile comerciale includ, de asemenea, spațiile pe care comerciantul le folosește în regim sezonier (de exemplu, magazin de înghețată la plajă în timpul verii).

În mod obișnuit, contractele negociate în afara spațiilor comerciale sunt contracte încheiate la domiciliul consumatorului, la locul de muncă al consumatorului sau în timpul unei excursii organizate de comerciant.

Acest modul se concentrează exclusiv pe reglementările privind cerințele de informare precontractuală stabilite de Directiva UE 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor așa cum este transpusă în legislația națională a Statelor Membre ale UE. Cu toate acestea, vă rugăm să rețineți că pot fi aplicabile și alte acte legislative (de ex. Norme sectoriale specifice), care uneori se pot suprapune, deci asigurați-vă că respectați aceste norme.

Secțiunea a II-a – Soluționarea Online a Litigiilor (ODR)

VIII. Faceți vânzări online – Ce este Soluționarea Online a Litigiilor (ODR)?

În paralel cu creșterea comerțului electronic, a crescut și numărul litigiilor legate de achizițiile online. În astfel de dispute, dvs. în calitate de comerciant, de obicei nu ați întâlnit clientul față în față și, în plus e posibil să nu împărtășiți un limbaj comun unul cu celălalt. Acest lucru face ca soluționarea unor astfel de dispute să fie mai complicată.

Exemple

Exemplul 1

Vindeți online instrumente de măsurare în mai multe țări din UE. Într-o zi primiți un e-mail într-o limbă pe care nu o vorbiți. E-mailul pare a fi de la un consumator care este nemulțumit de unul dintre produsele dvs. și vrea banii înapoi. Perioada de retragere pentru returnarea produsului a expirat deja și sunteți convins că nu a existat nicio problemă cu produsul pe care l-ați furnizat.

Exemplul 2

Aveți o afacere online ce are ca obiect vânzarea de bijuterii realizate manual. Un client comandă un colier din pietre semiprețioase și margele de sticlă. Cu toate acestea, ajunge rupt la destinatar. Nu credeți că este vina dvs., deoarece ambalajul dvs. previne de obicei orice deteriorare.

Exemplul 3

Sau, după ce ați trimis clientului colierul comandat, nu primiți plata pentru acesta. 🇷🇺

Platforma de soluționare online a litigiilor (ODR) este pusă la dispoziție de Comisia Europeană pentru a vă ajuta să soluționați litigiile cu clienții dvs. online.

Aceasta a fost creată în conformitate cu o lege a UE numită Regulamentul privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum.⁵

Platforma ODR funcționează din februarie 2016 și poate fi utilizată pentru orice litigiu contractual care rezultă din achizițiile online de bunuri sau servicii, în cazul în care comerciantul și consumatorul au amândoi sediul în UE sau în SEE.

ec.europa.eu/odr



Platforma ODR este concepută pentru a facilita comunicarea dintre dvs., clientul dvs. și un organism ADR. Deoarece platforma ODR utilizează numai organismele ADR notificate, informațiile relevante deja furnizate în prima secțiune cu privire la cerințele de calitate ale serviciilor oferite de organismele ADR notificate (SECȚIUNEA I. SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR) sunt, de asemenea, relevante aici.

În România, cu privire la asistența oferită consumatorilor, este desemnat Centrul European al Consumatorilor din România a cărui competență se

⁵ Regulamentul Nr.524/2013 a Parlamentului European și a Consiliului, privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE.

referă la litigii care decurg din contractele de vânzare sau de prestare de servicii transfrontaliere, astfel încât consumatorii să se poată adresa entității SAL care își desfășoară activitatea într-un alt stat membru și care este competentă cu soluționarea litigiului cu caracter transfrontalier și la litigii referitoare la reclamațiile prezentate prin intermediul platformei de soluționare online a litigiilor, ca punct de contact privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum, denumit punct de contact SOL, în conformitate cu prevederile art. 7 din Regulamentul (UE) nr. 524/2013.

Cu toate acestea, platforma ODR face ADR chiar mai ușoară prin furnizarea de traduceri automatizate din/în toate limbile UE, precum și prin informare și sprijin pe tot parcursul procesului.

Exemple

Exemplul 1

Clientul dvs. și-a dorit banii înapoi după expirarea perioadei de retragere.

Ulterior, primiți o notificare de la platforma ODR, informându-vă că acest client a lansat o reclamație. Vă înregistrați pe platformă și aflați că există mai multe organisme ADR care vă pot ajuta să găsiți o soluție. Utilizând platforma, propuneți un organism ADR specific și clientul dvs. este de acord cu acesta. Litigiul este apoi transferat automat către organismul ADR. După ce a solicitat informații suplimentare de la dvs. și de la clientul dvs., organismul ADR vă sugerează să rambursați clientului dvs. 25% din preț, datorită faptului că informațiile de pe site-ul dvs. nu erau destul de clare. Amândoi sunteți de acord și cazul este închis. Pe tot parcursul procesului, dvs. și clientul dvs. comunicați în limbile materne și platforma asigură traducerea.

Exemplul 2

Clientul dvs. reclamă prin platforma ODR acest colier rupt. Cădeți de acord cu privire la ce organism de ADR să utilizați și litigiul este transferat acolo. După

examinarea ambalajului și a tuturor celorlalte aspecte relevante, organismul ADR decide în favoarea clientului dvs. și sugerează să oferiți rambursarea. Deși sunteți surprinși de soluție, sunteți mulțumit că organismul ADR a luat decizia corectă.

Exemplul 3⁶

Dacă faceți comerț online și doriți să vă demonstrați angajamentul față de respectarea drepturilor consumatorilor, puteți să vă înregistrați ca comerciant pe platforma ODR, chiar dacă nu s-a înregistrat nicio reclamație împotriva dvs.

Înregistrându-vă pe platformă, veți facilita comunicarea cu clienții dvs. și vă veți asigura că orice reclamații care vă vizează, efectuate prin intermediul platformei sunt primite de dvs. la adresa de e-mail aleasă de dvs..

IX. Faceți comerț online – care sunt obligațiile dvs. privitoare la platforma ODR?

Dacă tranzacționați online, aveți următoarele obligații în legătură cu platforma ODR. Aceste obligații se aplică **TUTUROR COMERCIANȚILOR ONLINE** indiferent dacă intenționează să utilizeze platforma ODR sau nu:

1. Trebuie să furnizați în mod clar adresa dvs. de e-mail pe site-ul dvs. Furnizarea unui formular de contact interactiv nu este suficientă.
2. Trebuie să furnizați un link de pe site-ul dvs. către Platforma online de soluționare a litigiilor ec.europa.eu/odr. Acest link trebuie să fie vizibil și ușor accesibil pe site.⁶

⁶ Pentru a vă ajuta în îndeplinirea acestei obligații legale, puteți utiliza un banner gata realizat (bannerele sunt disponibile în toate limbile). Puteți găsi bannere la http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm

Legea nr. 365/2002 din 07/06/2002 privind comerțul electronic prevede la Capitolul VI Soluționarea litigiilor, articolul 20 Soluționarea litigiilor pe cale extrajudiciară.

DACĂ tranzacționați online **și** sunteți obligat din punct de vedere legal sau v-ați angajat să utilizați ADR [vezi secțiunea V de mai sus], trebuie să faceți și următoarele:

1. Informați-vă clienții cu privire la existența platformei ODR și a posibilității de a utiliza platforma ODR pentru a rezolva litigiile. Trebuie să furnizați un link pe site-ul dvs. web către Platforma de soluționare online a litigiilor și ar trebui să includeți informații privind platforma ODR și în termenii și condițiile standard pe care le utilizați pentru contractele dvs. de consum.
2. Când trimiteți clientului dvs. un e-mail care sugerează utilizarea unui organism ADR, trebuie să includeți și link-ul către platforma ODR.

X. Aveți litigiu cu un consumator online, pe care nu reușiți să-l soluționați – cum funcționează platforma ODR?

- Clientul face o reclamație prin intermediul platformei.⁷
- Primiți o notificare prin e-mail că există o reclamație împotriva dvs.
- Urmăriți linkul, mergeți la platformă și vă înregistrați (dacă nu sunteți încă înregistrat) pentru a putea vedea reclamația.
- Selectați organismul ADR pe care doriți să îl utilizați (sau cel pe care sunteți obligat să îl

utilizați, conform regulilor din țara / sectorul dvs.) și trimiteți această propunere clientului dvs.

- Clientul dvs. poate accepta organismul ADR propus sau poate sugera un alt organism ADR din lista de sugestii de pe platformă.
- Odată ce ambele părți ajung la un acord cu privire la organismul ADR care va fi utilizat, reclamația ajunge la organismului ADR desemnat.
- După ce plângerea a fost transferată organismului ADR, se aplică regulile și procedurile acestui organism.
- Veți fi ținut la curent cu privire la evoluția cazului dvs. prin notificări prin e-mail și veți putea să interveniți în acest proces, dacă este necesar, prin platforma ODR.
- Pe tot parcursul procesului veți putea utiliza instrumentul de traducere pentru toate documentele și mesajele pe care le trimiteți și le primiți.
- Procedura ODR va fi finalizată în termen de 90 de zile.

Platforma are, de asemenea, un tutorial foarte clar privind modul de utilizare a acesteia. Accesați platforma ODR ec.europa.eu/odr și căutați ghidul de utilizare.



⁷ În țările în care comerciantul are posibilitatea de a iniția ODR, trainerul principal va trebui să introducă o prevedere conform căreia descrierea furnizată se referă la ODR inițiată de client, dar și precizarea că ODR inițiată de comerciant este, de asemenea, posibilă.

Anexe

Pentru TOȚI comercianții

Atunci când apare un litigiu cu un consumator

Checklist – Obligațiile de informare referitoare la ADR

Înainte de apariția vreunui litigiu cu un consumator

Checklist– Obligațiile de informare referitoare la ADR

- Ați informat clientul despre posibilitatea de a utiliza ADR? ☐
- Ați informat clientul despre această posibilitate fie prin e-mail, fie pe hârtie sau prin intermediul altor mijloace "durabile"? ☐
- Ați informat clientul (prin e-mail, pe hârtie sau prin intermediul altor mijloace "durabile") că este posibil să apelați la un organism ADR pentru a rezolva această dispută? ☐

Pentru comercianții ONLINE

Înainte de apariția vreunui litigiu cu un consumator

Checklist– Obligațiile de informare referitoare la ADR

Rețineți că trebuie să respectați și checklist-ul de mai sus.

1. Întruniți cerințele cuprinse în checklist-ul aplicabil “tuturor comercianților”?

NB: Comercianții online trebuie să întrunească punctele de pe lista de verificare de mai sus numită "pentru toți comercianții".

2. Afișați adresa dvs. de e-mail pe site-ul dvs. într-un mod care consumatorii să o poată găsi cu ușurință?

NB: Un formular de contact online care nu afișează adresa de e-mail nu este suficient pentru îndeplinesc această cerință.

3. Furnizați în mod clar link-ul către platforma ODR (<http://ec.europa.eu/odr>)?

Pentru comercianții ONLINE

Atunci când apare un litigiu cu un consumator

Checklist– Obligațiile de informare referitoare la ADR

Dacă sugerați unui client să utilizeze un organism ADR, oferiți totodată și informații despre platforma ODR și includeți linkul relevant în e-mail-ul dvs.?

TRANSLATORS DON'T NEED TO TRANSLATE THIS PAGE

Checklist (to-do list) for the lead trainers in adapting the module

When you are adapting the content of this module to your national circumstances:

1. Find your national list of the ADR bodies⁸. There should be a competent body (a ministry or an authority that is responsible for consumer affairs) that has published such a list. If you cannot find it, a list of notified ADR bodies by country can be obtained on the ODR Platform on the EU portal, or if you still have difficulties you could get in contact with your ODR contact point⁹. Please include the link to the relevant national bodies in the information given to SMEs.
2. Check all ADR bodies to see if any of them are mandatory for traders to participate (in the sense that if consumer complains to that body, the trader in question is obliged to respond and to follow the procedure). If it is the case, it is crucial that you include this example to your national version of this handbook.
3. Also check the procedure for traders to 'commit' to the ADR bodies that are not mandatory – can they have an agreement (a contract?) with that ADR body that they will use it on a regular basis, every time they have a dispute? Do they have to pay any fees?
4. Check if any of the national ADR entities allow the trader to start a complaint against the consumer (for instance, it could be helpful in case of a late payments);
5. A lot of ADR bodies will publish examples of cases they can solve – whenever possible, include those examples in this material.

⁸ See the a list of ADR bodies on the ODR platform <http://ec.europa.eu/odr>

⁹ Most of the ODR contact points are in the European Consumer Centres. The full list of ODR contact points available here <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.complaints.odrList>

TRANSLATORS DON'T NEED TO TRANSLATE THIS PAGE

To Do List for the Lead Trainers

Once the training has been tested and the document is finalised, it will have a working life of its own with trainers making it their own. At that stage, it is vital that information is passed back centrally to ensure that this wealth of information can enrich the training material.

Examples databases

Examples are absolutely critical to ensure training and trainers' credibility. Examples have to reflect the key dispute problems and come from as many sectors as possible. The first examples may well have to be changed/updated over time.

Database of examples: (store, online)

An online bookstore, specialised in old valuable books receives an order from a customer from another country. After a while, the customer complains that he did not receive the book, even if the bookstore dispatched it.

A customer subscribes to a weekly box for fresh vegetables and fruit from a nearby farm, but after a couple of weeks the delivery of boxes is interrupted and they do not arrive for the next 3 weeks, even if paid in advance.

Understand how the ADR process works (III - Specific national)

This knowledge is very useful at country level and can change over time. It is very important to keep track of these changes.

Q&As database

In any training, the Q&As are essential and they may change over time.

Definiții pentru glosarul privind Soluționarea Alternativă a Litigiilor (din legislație)

„consumator” înseamnă orice persoană fizică care acționează în scopuri care nu sunt legate de activitatea sa comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională;

„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;

„litigiu intern” înseamnă un litigiu contractual care rezultă dintr-un contract de vânzare sau de prestare de servicii, în cazul în care consumatorul, în momentul în care comandă astfel de bunuri sau servicii, își are reședința în același Stat Membru în care este stabilit comerciantul;

‘proceduri ADR’ - proceduri de soluționare extrajudiciară a litigiilor naționale și transfrontaliere care privesc obligațiile contractuale prevăzute în contractele de vânzări sau în contractele de prestări de servicii încheiate între un comerciant stabilit în UE și un consumator rezident în UE prin intervenția unei entități ADR, care propune sau impune o soluție sau reunește părțile în scopul de a facilita o soluție amiabilă.

„contract de vânzare sau de prestare de servicii online” înseamnă contract de vânzare sau de prestare de servicii în cazul în care comerciantul sau intermediarul său propune, prin intermediul unui site internet ori prin alte mijloace electronice, bunuri sau servicii pe care consumatorul le comandă pe respectivul site internet sau prin alte mijloace electronice.

„mijloace electronice” înseamnă echipament electronic de procesare (inclusiv compresia digitală) și de stocare a datelor, care este difuzat, transmis și recepționat în întregime prin cablu, prin radio, prin mijloace optice sau prin alte mijloace electromagnetice (e.g. e-mail sau mesaj video).

Linkuri către legislație

[Directiva 2013/11/UE](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (disponibilă în toate limbile UE)

[Regulamentul \(UE\) NR. 524/2013](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (disponibil în toate limbile UE)

DECLINARE A RESPONSABILITĂȚII:

Acest document a fost întocmit pentru Comisia Europeană, dar reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia sau autorii nu pot fi trași la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în acestea.

Acest document nu este obligatoriu din punct de vedere juridic și nu este o interpretare formală a legislației UE sau a legislației naționale și nici nu poate oferi consultanță juridică comprehensivă sau completă. Nu intenționează să înlocuiască consilierea juridică profesională cu privire la anumite aspecte. Cititorii ar trebui, de asemenea, să fie conștienți de faptul că propunerile legislative sunt în curs de negociere la nivelul UE și la nivel național: orice versiune pe hârtie a modulelor ar trebui verificată pentru eventuale actualizări pe site-ul www.consumerlawready.eu



Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

