

Modulul 5

Soluționarea alternativă a
litigiilor (SAL)



DECLINAREA RESPONSABILITĂȚII:

Informațiile și opiniile prezentate în prezenta publicație sunt cele ale autorului (autorilor) și nu reflectă neapărat opinia oficială a Comisiei. Comisia nu garantează exactitatea datelor incluse în prezenta publicație. Nici Comisia, nicio altă persoană care acționează în numele Comisiei nu poate fi considerată responsabilă pentru modul în care pot fi utilizate informațiile pe care le conține.

Acest document nu este obligatoriu din punct de vedere juridic și nu reprezintă o interpretare formală a dreptului UE sau a dreptului național și nici nu poate oferi consiliere juridică cuprinzătoare sau completă. Aceasta nu intenționează să înlocuiască consultanța juridică profesională cu privire la anumite aspecte.

Cititorii ar trebui, de asemenea, să țină seama de faptul că legislația UE și cea națională sunt în permanență actualizate: orice versiune pe suport de hârtie a modulelor trebuie verificată în raport cu posibilele actualizări de pe site-ul www.consumerlawready.eu.

MARTIE 2026

Cuprins

Introducere	4
I. Ce este soluționarea alternativă a litigiilor (SAL)?	9
II. Ce este un organism SAL?	11
III. Ce standarde de referință trebuie să respecte organismele SAL notificate?	12
IV. Care sunt diferitele modele de SAL?	13
V. Se aplică vreun factor specific țării sau sectorului?	16
VI. Care sunt obligațiile dumneavoastră legale legate de SAL? 	19
VII. Apare o dispută pe care nu o puteți rezolva – Cum se utilizează SAL 	20

„Soluționarea alternativă a litigiilor îmi permite să soluționez rapid și simplu litigiile cu un consumator”

Comerciant

„A fi în măsură să se bazeze pe un organism imparțial este o ușurare atunci când are loc un litigiu cu un comerciant”

Consumatori

„ADR oferă o modalitate echitabilă și structurată de soluționare a litigiilor, fără a fi necesare proceduri judiciare de durată și costisitoare.”

Organism ADR

Introducere

Stimate antreprenor,

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

Proiectul Consumer Law Ready este un proiect la nivel european, gestionat de EUROCHAMBRES (asociația Camerelor de Comerț și Industrie din Europa), într-un consorțiu cu BEUC (Organizația Europeană a Consumatorilor) și SMEunited (vocea IMM-urilor în Europa). El este finanțat de Uniunea Europeană, cu sprijinul Comisiei Europene.

Obiectivul proiectului este să vă ajute să respectați cerințele dreptului UE al protecției consumatorilor.

Dreptul UE al protecției consumatorilor este alcătuit din diferite acte legislative adoptate de Uniunea Europeană în ultimii 25 de ani și transpuse de fiecare stat membru al UE în legislația sa națională. În 2024, Comisia a finalizat „Digital Fairness Fitness Check” (lansat în 2022), care a avut ca obiectiv evaluarea măsurii în care normele actuale de protecție a consumatorilor sunt adecvate pentru a asigura un nivel ridicat de protecție a consumatorilor în mediul digital. Verificarea adecvării („Fitness Check”) a arătat că aceste norme rămân atât relevante, cât și necesare pentru a garanta un nivel înalt de protecție a consumatorilor și funcționarea eficientă a Pieței Unice Digitale. În același timp, aceasta a identificat o serie de practici online nocive, aflate în evoluție, cu care se confruntă consumatorii și a indicat domenii în care sunt necesare îmbunătățiri, ce ar trebui abordate în viitor.

Proiectul Consumer Law Ready are ca scop îmbunătățirea nivelului de cunoaștere a comercianților, în special a IMM-urilor, în ceea ce privește drepturile consumatorilor și obligațiile lor juridice corespunzătoare.

Manualul este alcătuit din șapte module, fiecare tratând un anumit subiect din dreptul UE al protecției consumatorilor:

- Modulul 1 tratează regulile privind obligațiile de informare precontractuală
- Modulul 2 prezintă regulile privind dreptul consumatorului de a se retrage din contractele la distanță și din contractele încheiate în afara spațiilor comerciale
- Modulul 3 se concentrează asupra remediilor pe care comercianții trebuie să le ofere atunci când bunurile sau serviciile nu sunt conforme cu contractul
- Modulul 4 se axează pe practicile comerciale neloiale și pe clauzele abuzive
- Modulul 5 prezintă soluționarea alternativă a litigiilor consumatorilor (ADR)
- Modulul 6 prezintă drepturile și obligațiile în piețele digitale
- Modulul 7 prezintă siguranța produselor (2026)

Acest manual este doar unul dintre materialele didactice create în cadrul proiectului Consumer Law Ready. Site-ul consumerlawready.eu conține alte instrumente de învățare, cum ar fi materiale video, chestionare și un „test electronic” prin care puteți obține un certificat. De asemenea, vă puteți conecta cu experți și cu alte IMM-uri prin intermediul unui forum.

Modulul 5 al Manualului își propune să vă familiarizeze cu ADR (Alternative Dispute Resolution – soluționarea alternativă a litigiilor) și ODR (Online Dispute Resolution – soluționarea online a litigiilor). El prezintă ce este ADR, ce este un organism ADR, care sunt obligațiile dumneavoastră legale legate de ADR și cum să utilizați ADR.

Modulul prezintă ADR/ODR astfel cum sunt prevăzute în Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum. La 30 decembrie 2025, UE a adoptat Directiva (UE) 2025/2647 de modificare a Directivei 2013/11/UE. Aceasta introduce mai multe modificări ale cadrului normativ existent al UE privind ADR pentru consumatori. A intrat în vigoare la 19 ianuarie 2026.

Statele membre trebuie acum să adopte măsurile naționale de punere în aplicare până în martie 2028, pentru aplicare începând cu septembrie 2028. În paralel, platforma UE de ODR a fost desființată. Un [nou portal](#) a fost lansat în martie 2026 la nivelul UE, oferind consumatorilor informații despre opțiunile de reparare a prejudiciului (redress) și o listă a tuturor organismelor de soluționare a litigiilor care funcționează în UE și sunt certificate de autoritățile naționale competente.

Sperăm că veți considera utile informațiile din acest Manual.

Modulul 5

Exemple

Exemplul 1, versiunea națională

Un client care a cumpărat un laptop în magazinul dvs. îl returnează după câteva zile, susținând că nu funcționează și solicită o rambursare. Deși laptop-ul nu funcționează corect în momentul de față, nu credeți că produsul a fost defect la momentul achiziției.

Exemplul 1, versiunea online

Un client dintr-o țară învecinată cumpără un laptop de pe site-ul dvs. web. La câteva zile după livrare, el vă scrie un e-mail susținând că produsul nu funcționează, și solicită o rambursare completă. Dvs. nu credeți că produsul a fost defect atunci 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 i l-ați vândut, și cere o reducere de preț proporțională. Nu sunteți de acord.

Exemplul 3

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

În fiecare dintre scenariile de mai sus, aveți o dispută cu un client care s-ar putea să nu fie posibil a se soluționa direct cu clientul dumneavoastră. În anumite situații clientul se va simți tratat nedrept, și nu va mai cumpăra din magazinul sau de pe site-ul dvs. web din nou. Este posibil ca în alte situații, clientul dvs. să posteze o recenzie negativă online, care va avea un impact negativ asupra afacerii dvs. Există și situația, în care clientul prezintă cazul direct în instanță, proces care va fi consumator de timp, costisitor și dăunător reputației dumneavoastră.

Deci, ce se poate face?

În mod evident, cel mai bun lucru este de a evita disputele, în primul rând.

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

În cazul în care nu se poate găsi o soluție directă, procedurile judiciare pot fi o opțiune, dar acestea, astfel cum s-a menționat mai sus, ar putea fi costisitoare și consumatoare de timp. În plus, în cazul în care clientul are sediul într-o altă țară din UE, legislația europeană poate permite clientului dumneavoastră să vă dea în judecată în propria țară¹ ceea ce poate spori inconvenientele și cheltuielile pe care le presupune pentru dumneavoastră în calitate de comerciant.

¹ A se vedea modulul 1 privind cerințele de informare precontractuală (capitolul privind vânzările transfrontaliere: ce se întâmplă atunci când îmi ofer produsele sau serviciile consumatorilor din afara țării mele)

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

În acest modul, vom discuta despre:

Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) este un proces extrajudiciar de soluționare a litigiilor dintre dumneavoastră și clienții dumneavoastră, cu ajutorul unui organism SAL².

Acest modul va răspunde la cele 9 întrebări:

1. Ce este soluționarea alternativă a litigiilor (SAL)? (I)
2. Care sunt avantajele SAL? (I)
3. Ce este un organism SAL? (II)
4. Care sunt standardele de referință pe care trebuie să le respecte toate organismele SAL? (III)
5. Care sunt diferitele tehnici utilizate de organismele SAL pentru soluționarea disputelor? (IV)
6. Cum funcționează SAL în țara dumneavoastră și în sectorul dumneavoastră de activitate? (V)
7. Cum puteți găsi un organism SAL pentru sectorul dumneavoastră de activitate? (V)
8. Care sunt obligațiile dumneavoastră legale care vă revin legate de SAL? (VI)
9. Vă confrunțați cu un litigiu pe care nu reușiți să-l soluționați – cum să utilizați SAL? (VII)

I. Ce este soluționarea alternativă a litigiilor (SAL)?

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

În temeiul dreptului european, astfel cum a fost modificat prin Directiva 2025/2647, ADR poate fi utilizată pentru a soluționa:

– orice litigiu care decurge dintr-un contract între un comerciant și un consumator, indiferent dacă produsul sau serviciul a fost achiziționat online sau offline și indiferent dacă dumneavoastră și clientul locuiți în aceeași țară a UE sau în țări diferite.

De reținut: Dreptul european a fost revizuit în mod semnificativ prin Directiva (UE) 2025/2647: entitățile ADR vor fi obligate să soluționeze și litigiile privind furnizarea de conținut digital sau de servicii digitale oferite fără plată, atunci când consumatorul permite comerciantului să îi utilizeze datele cu caracter personal în schimb. Directiva din 2025 a clarificat, de asemenea, că litigiile privind achizițiile includ și faza precontractuală

² Pe tot parcursul modului, atunci când este menționat organismul SAL, ne referim la organismul SAL care respectă cerințele Directivei UE și, prin urmare, este notificat Comisiei Europene.



Directiva a obligat, de asemenea, entitățile ADR să soluționeze litigiile împotriva comercianților din afara UE, în anumite condiții, cum ar fi vizarea consumatorilor din UE și cererea comună a consumatorului și a comerciantului.

Statele membre au timp până la 20 martie 2028 să adopte legislația necesară – care va trebui să se aplice începând din septembrie 2028.

Directiva ADR lasă la latitudinea statelor membre să decidă dacă participarea la ADR este obligatorie pentru comercianți – sau obligatorie doar pentru anumite sectoare ori anumite tipuri de litigii.

Care sunt avantajele SAL?

SAL este ușor de utilizat

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

SAL este imparțială

Acesta respectă anumite standarde de bază de imparțialitate, astfel încât dumneavoastră și clienții dumneavoastră să știți că procesele sunt corecte.

SAL este mai puțin costisitoare decât a merge în instanță.

SAL este eficientă

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

SAL promovează buna-credință

Utilizarea SAL va fi văzută de clienții dvs. ca un semn de bună-credință și un angajament de corectitudine și grijă față de clienți. ADR este, așadar, importantă pentru menținerea unor relații bune cu clienții pe viitor.

SAL este confidențială

Spre deosebire de instanțe, SAL nu se desfășoară, în general, în public, reducând astfel la minimum riscul de prejudiciere a reputației, care ar putea rezulta dintr-un litigiu.

SAL este flexibilă

Utilizarea SAL poate duce la soluții pragmatice pe care dumneavoastră și clientul dumneavoastră le puteți considera mai convenabile decât cele care ar putea fi prevăzute de lege sau impuse de o instanță.

Vă amintiți de acest exemplu din introducere?

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

Soluția simplă – Sfatul nostru

Acest litigiu poate fi trimis la SAL. Organismul SAL ales va audia ambele părți și va propune o soluție. Nu va trebui să apelați la un avocat. Organismul SAL poate găsi pentru dumneavoastră sau pentru consumator sau poate propune o soluție de compromis considerată echitabilă de ambele părți: de exemplu, puteți fi de acord cu returnarea laptopului sau repararea oricăror defecte găsite.

II. Ce este un organism SAL?

Un organism ADR este o entitate sau o persoană imparțială care ajută consumatorii și comercianții să soluționeze litigiile fără a apela la instanță. Organismele ADR există de mult timp în multe țări europene. Comitete de soluționare a disputelor, servicii de arbitraj, conciliatori, mediatori și chiar Ombudsmani – toate acestea pot fi considerate organisme ADR.

Totuși, în trecut, a existat o problemă: în funcție de țară, ADR era disponibilă doar pentru anumite sectoare, cum ar fi transporturile sau energia electrică. În plus, organismele ADR nu erau întotdeauna la fel de independente.

Uniunea Europeană a fost conștientă de avantajele ADR pentru consumatori și comercianți. Știa că ADR poate contribui la creșterea încrederii în Piața Unică și la stimularea creșterii economice. Rețeaua centrelor europene ale consumatorilor³ promovează utilizarea SAL pentru consumatori în litigiile transfrontaliere. Prin urmare, pentru a aborda problemele care existau în ceea ce privește SAL, UE a adoptat acte legislative în acest domeniu.

În temeiul Directivei 2013/11/UE, un organism ADR poate deveni „organism ADR notificat” prin depunerea unei cereri la autoritatea competentă din țara sa. Faptul că organismul ADR este notificat garantează că respectă toate standardele de calitate privind corectitudinea, independența și eficiența, astfel cum sunt prevăzute în capitolul II al directivei ADR. Pe tot parcursul acestui modul, când vorbim despre „organism ADR”, ne referim la organismul ADR care respectă cerințele Directivei UE și a fost notificat Comisiei Europene.

Important de știut: peisajul național ADR rămâne divers, în pofida normelor UE. Directiva din 2013 a lăsat statelor membre posibilitatea de a adapta ADR la specificul lor național. Revizuirea adusă prin Directiva 2025/2647 menține această diversitate. Statele membre pot decide dacă participarea comercianților la ADR este obligatorie (sau voluntară), dacă soluțiile sunt obligatorii pentru comerciant (sau nu); și dacă există o singură entitate ADR care

³ Mai multe informații despre ECC-Net sunt disponibile [aici](#).

acoperă un întreg sector economic (de exemplu, un Ombudsman pentru energie) sau mai multe entități ADR coexistă (a se vedea mai jos pentru informații suplimentare).

 **În România, Ministerul Energiei** este desemnat prin lege în calitate de autoritate competentă în domeniul soluționării alternative a litigiilor (SAL), precum și ca punct unic de contact cu Comisia Europeană, în conformitate cu Ordonanța Guvernului nr. 38/2015, cu modificările și completările ulterioare.

Atribuțiile sunt exercitate prin structura de specialitate SAL din cadrul ministerului.

<https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/170960>

Metodologia SAL:

<https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/27885>

III. Ce standarde de referință trebuie să respecte organismele SAL notificate?

Organismele SAL notificate în temeiul Directivei SAL trebuie să respecte următoarele standarde:

Acestea sunt imparțiale

Organismele notificare de soluționare alternativă a litigiilor (SAL) vor fi, de regulă, pe deplin independente atât față de consumator, cât și față de comerciant în cadrul unui litigiu. În unele cazuri, entități de soluționare a litigiilor finanțate de grupuri de comercianți sau chiar de companii individuale pot fi recunoscute ca entități SAL, însă numai în condiții stricte care să garanteze imparțialitatea procesului de soluționare a litigiilor. Persoanele responsabile de SAL sunt numite pentru un mandat de o durată suficientă, nu primesc instrucțiuni de la niciuna dintre părți, iar remunerația lor nu este legată de rezultatul procedurii.

Acestea sunt competente

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

Acestea sunt accesibile

În funcție de modul în care SAL este organizată în țara dumneavoastră, este posibil să fie necesar să plătiți pentru a vă înregistra la organismul SAL sau o taxă pentru fiecare caz. În majoritatea situațiilor, aceste cheltuieli vor fi mai mici decât în cazul în care ar trebui să mergeți în instanță și să angajați un avocat.

Acestea sunt eficiente

Organismele SAL notificate ar trebui să finalizeze un caz în termen de 90 de zile (cu excepția litigiilor de o complexitate excepțională, care pot dura mai mult). Este posibil să nu fie necesar ca dumneavoastră sau consumatorul să participați

fizic la procedură. Nici dumneavoastră, nici clientul dumneavoastră nu veți fi obligați să apelați la un avocat – însă amândurora vi se va permite acest lucru.

Acestea sunt transparente

Organismele SAL notificate trebuie să publice detalii privind sectoarele de activitate cu care se ocupă; procedurile pe care le utilizează; costurile implicate (dacă există); și consecințele juridice ale deciziilor lor. De asemenea, acestea au obligația de a publica rapoarte anuale care să conțină informații cu privire la numărul de litigii tratate; numărul și natura litigiilor pe care au refuzat să le soluționeze; și timpul mediu necesar pentru a rezolva o dispută.

Unele dintre organismele SAL publică nu numai statistici și alte informații, ci și diverse ghiduri, atât pentru consumatori, cât și pentru întreprinderi.

Acestea sunt standarde de referință pe care trebuie să le respecte toate organismele SAL notificate. Cu toate acestea, nu toate organismele SAL funcționează exact în același mod. Pe lângă standardele menționate mai sus, este posibil ca unele organisme SAL să fie nevoite să respecte standarde suplimentare din cauza sectorului de afaceri cu care se ocupă sau a statului membru în care își au sediul. De asemenea, diferite organisme SAL vor utiliza tehnici diferite pentru soluționarea litigiilor.

Înainte de a apela la un anumit organism SAL, ați putea, așadar, să vă informați mai detaliat cu privire la modul în care acesta își desfășoară activitatea.

Important de știut: Directiva 2025/2645 de modificare a cadrului UE privind soluționarea alternativă a litigiilor consumatorilor introduce obligația pentru entitățile SAL de a informa în prealabil consumatorii și comercianții cu privire la eventuala utilizare de mijloace automatizate, în măsura în care aceasta afectează decizia de a prelua cazul sau rezultatul respectivului caz. Consumatorii și comercianții trebuie, de asemenea, informați cu privire la dreptul lor de a solicita ca un astfel de caz să fie reexaminat de o persoană fizică din cadrul entității SAL. În plus, în vederea îmbunătățirii eficienței, Directiva din 2025 oferă entităților SAL posibilitatea de a grupa cazuri individuale similare ale consumatorilor atunci când acestea decurg din aceeași practică ilegală..

IV. Care sunt diferitele modele de SAL?

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

Medierea

În cazul medierii, organismul SAL va clarifica faptele unui litigiu; va stabili poziția dumneavoastră și a consumatorului dvs.; și vă ajută să fiți de acord cu o rezoluție care este acceptabilă pentru ambele părți.

Studiu de caz: Serviciul belgian de mediere a litigiilor cu consumatorii oferă mai multe exemple de cazuri în care a fost posibil să se găsească un compromis, cum ar fi o reducere pentru următoarea factură în restaurant sau, în cazul unui abonament la un club de fitness, o întrerupere temporară a abonamentului în timpul lucrărilor de renovare.

<http://www.mediationconsommateur.be>

Arbitrajul

Un arbitru va asculta ambele părți implicate în litigiu, va evalua care ar trebui să fie rezultatul litigiului și va impune o soluție bazată pe această evaluare.



Metode mixte

Unele organisme SAL vor combina diferite tehnici în cadrul procedurilor derulate. De exemplu, acestea ar putea începe cu medierea, iar în cazul în care acordul este imposibil, atunci propun o soluție bazată pe propria evaluare a situației.

Rezoluțiile furnizate de SAL pot fi obligatorii sau neobligatorii:

- Unele organisme SAL emit decizii sau recomandări pe care dumneavoastră și clientul dumneavoastră le puteți accepta sau nu (fără caracter obligatoriu).
- Unele organisme SAL fac recomandări sau iau decizii pe care veți fi obligat să le urmați (obligatorii). În funcție de organismul SAL, aceste decizii pot fi doar obligatorii pentru dumneavoastră sau pot fi obligatorii pentru dumneavoastră și pentru clientul dumneavoastră.

Se pot observa următoarele puncte cu privire la SAL cu caracter obligatoriu și neobligatoriu:

- În cazul în care decizia unui organism SAL este obligatorie, dumneavoastră și consumatorul veți fi informați cu privire la acest lucru la începutul procesului și dvs. acceptați în mod expres acest lucru.
- În cazul în care se ia o decizie cu caracter obligatoriu, dar nu sunteți de acord cu aceasta și puneți sub semnul întrebării corectitudinea acesteia, de obicei, decizia poate fi contestată în instanță.
- Deși comercianții și consumatorii, odată ce survine un litigiu între aceștia, pot conveni să se supună unui proces SAL, comercianții nu sunt autorizați să includă clauze contractuale la punctul de vânzare care obligă clienții să utilizeze SAL în locul instanțelor, în cazul în care survine un litigiu.

Studiu de caz: Deciziile comitetului de reclamații din sectorul turismului din Olanda sunt obligatorii pentru comerciant și trebuie să fie respectate în termen de 2 luni.

Care sunt entitățile SAL din România? Care sunt autoritățile implicate? 🇷🇴

- ◇ *Autoritatea competentă la nivel național*

Ministerul Energiei este desemnat prin lege ca autoritate competentă în domeniul soluționării alternative a litigiilor (SAL) și punct unic de contact cu Comisia Europeană, în conformitate cu Ordonanța Guvernului nr. 38/2015, cu modificările și completările ulterioare (atribuțiile fiind transferate de la Ministerul Economiei prin OUG nr. 212/2020 și reconfirmate prin Ordinul Ministerului Energiei nr. 106/2024, publicat în Monitorul Oficial nr. 106/06.02.2024).

1. Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

Direcția de soluționare alternativă a litigiilor din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor are competența să soluționeze alternativ litigii naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări servicii încheiate cu un comerciant care desfășoară activități în România, în sectoarele de activitate în care ANPC este competentă.

<https://anpc.ro/>

În cadrul ANPC funcționează Centrul European al Consumatorilor (ECC) România, care oferă asistență gratuită consumatorilor în cazul problemelor de protecția consumatorului apărute în urma achiziționării de produse sau servicii dintr-un alt stat membru al Uniunii Europene.

<https://eccromania.ro/>

ECC-Net: Travel App!

2. Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Financiar Nonbancar – SAL-FIN

SAL-FIN este o structură creată în cadrul Autorității de Supraveghere Financiară cu scopul de a permite consumatorilor să apeleze gratuit la un mecanism de soluționare alternativă a litigiilor din domeniul financiar nonbancar (asigurări-reasigurări, piața de capital, sistemul pensiilor private).

<http://www.salfin.ro>

3. În domeniul financiar-bancar există Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar (CSALB)

CSALB este o entitate juridică autonomă, neguvernamentală, apolitică, fără scop lucrativ, de interes public, cu personalitate juridică, înființată în baza Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, care transpune la nivel național Directiva 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE.

<https://csalb.ro/>

După cum s-a menționat mai sus, toate organismele SAL notificate trebuie să publice informații privind procedura și activitatea lor. Aceste informații vor fi disponibile pe site-ul web al SAL sau vă vor fi furnizate într-o formă durabilă, la cerere.

Studiu de caz în România

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor - Direcția de Soluționare Alternativă a Litigiilor - Procedură

A. Taxe

- Consumatorul nu trebuie să plătească nicio taxă

- Comerciantul nu trebuie să plătească nicio taxă

B. Limbi

- Entitatea instrumentează procedura în următoarele limbi:

- română

C. Durata medie a procedurii (zile sau luni)

- Procedura durează până la 90 zi(le)

D. Modul de desfășurare a procedurii

- Procedura se desfășoară: **în scris**

- Entitatea solicită prezența fizică a părților și/sau a reprezentanților lor în anumite cazuri

E. Rezultatul procedurii

- Rezultatul procedurii este **neobligatoriu**.

F. Motivele refuzului

- Consumatorul nu a contactat mai întâi comerciantul pentru a încerca să rezolve problema bilateral.

- Litigiul este nepertinent sau jignitor.

- Reclamația este sau a fost analizată de către o altă entitate de soluționare a litigiilor sau de către o instanță.

- Consumatorul nu a transmis reclamația către entitatea de soluționare a litigiilor în termenul predeterminat.

- Tratarea litigiului va afecta grav funcționarea entității de soluționare a litigiilor.

<https://anpc.ro/categorie/1271/sal>

Cazuri de succes: <https://eccromania.ro/cazuri-succes/#drepturi-pasageri-succes>

V. Se aplică vreun factor specific țării sau sectorului?

Am analizat standardele de bază pe care toate organismele SAL notificate trebuie să le respecte și să analizeze diferitele tehnici utilizate de organismele SAL pentru a soluționa litigiile. Pentru mulți comercianți, utilizarea SAL nu este obligatorie și vor alege să o utilizeze pentru avantajele pe care le oferă. Acești comercianți pot lua decizii în cunoștință de cauză cu privire la utilizarea SAL și la alegerea unui organism SAL pe baza a ceea ce am acoperit până în prezent.

Este important de reținut, totuși, că pot exista cerințe și reguli suplimentare pentru afacerea dvs. în legătură cu ADR, în funcție de țara în care activați sau de sectorul de activitate. Este deosebit de important de menționat că statele membre ale UE vor trebui să adopte măsuri naționale pentru a transpune Directiva (UE) 2025/2647 în sistemele lor juridice naționale. Unele dintre ele pot decide să meargă dincolo de cerințele stabilite de Directiva UE. Prin urmare, este foarte important să analizați normele naționale suplimentare care s-ar putea aplica în materie de ADR pentru consumatori în țara dvs.

În această secțiune, vom afla dacă vreuna dintre acestea vi se aplică.

De asemenea, unele întreprinderi pot fi „angajate” la SAL, dar organismul SAL pe care îl utilizează poate fi notificat într-un alt stat membru european.

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

SAL în România

(a) Cum funcționează procesul SAL în România?

În România, procedura SAL, conform Directivei 2013/11/UE 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) asigură :

- atingerea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor,
- buna funcționare a pieței interne,
- asigură medierea transiterii reclamațiilor într-un mod transparent ,
- medierea litigiilor de către anumite organisme desemnate într-o manieră transparentă, imparțială, eficace, rapidă și echitabilă.

În România, **OG nr.38/2015** reglementează soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți.

https://anpc.ro/galerie/file/SAL/Ordonanta_38_2015.pdf

Prevederile Ordonanței nu se aplică:

- a) procedurilor de soluționare a reclamațiilor consumatorilor derulate de comercianți prin proceduri proprii;
- b) serviciilor neeconomice de interes general;
- c) litigiilor între comercianți;
- d) negocierilor directe între consumator și comerciant;
- e) încercărilor efectuate de un judecător de a soluționa un litigiu pe parcursul procedurii judiciare referitoare la respectivul litigiu;
- f) procedurilor inițiate de un comerciant împotriva unui consumator;
- g) serviciilor de sănătate prestate pacienților de către cadre medicale pentru evaluarea, menținerea sau refacerea stării lor de sănătate, inclusiv prescrierea, eliberarea și furnizarea de medicamente și dispozitive medicale;
- h) unităților și instituțiilor publice de învățământ postliceal sau superior.

Mecanisme SAL în România

Concilierea sau propunerea unei soluții

Conform acestui tip de mecanism, consumatorii au posibilitatea de a se retrage din procedură în orice moment dacă nu sunt satisfăcuți.

Rezultatul procedurilor SAL nu este obligatoriu, dacă doar una dintre părți acceptă soluția propusă.

Înainte de demararea acestui tip de procedură, părțile sunt informate cu privire la:

- a) posibilitatea de a alege, dacă acceptă sau nu soluția propusă;
- b) faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;
- c) faptul că soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;
- d) consecințele juridice ale acceptării unei astfel de soluții.

Soluția reprezentantului centrului SAL este comunicată părților în termen de 30 de zile calendaristice de la data la care o entitate SAL a primit dosarul complet al reclamației. În caz de litigii complexe, termenul se poate prelungi cu 20 de zile calendaristice.

Acordul sau dezacordul cu privire la soluția propusă trebuie exprimat în termen de 15 zile calendaristice

Arbitrajul sau impunerea unei soluții

Conform acestui tip de mecanism, entitățile SAL se asigură că părțile își dau acordul cu privire la caracterul obligatoriu al soluției.

Înainte de a se decide asupra acestui tip de procedură SAL, părțile sunt informate cu privire la:

- a) caracterul obligatoriu al soluției;
- b) faptul că părțile nu au posibilitatea de a alege, dacă acceptă sau nu soluția;
- c) faptul că niciuna dintre părți nu se poate retrage din procedură;
- d) faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;
- e) faptul că soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;
- f) consecințele juridice ale acceptării unei astfel de soluții.

În ambele situații, pentru fiecare mecanism, entitatea SAL emite o Hotărâre pentru părți.

(b) Cum funcționează SAL în sectorul dumneavoastră?

SAL îi ajută pe consumatori să soluționeze litigii cu comercianții, atunci când se confruntă cu o problemă legată de un produs sau un serviciu achiziționat, de exemplu în cazul în care un comerciant refuză să repare un produs sau să opereze o rambursare la care are dreptul consumatorul.

Pentru a afla organismele SAL pentru produsele sau serviciile pe care le vindeți, aici găsiți lista organismelor SAL notificate din România: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>⁴ 

⁴ Există, de asemenea, organisme SAL care sunt enumerate ca fiind notificate în anumite țări, dar care acceptă plângeri din partea mai multor țări. De exemplu, Serviciul de conciliere pentru închirieri auto (care este notificat în Regatul Unit și se ocupă de plângerile din multe țări).

VI. Care sunt obligațiile dumneavoastră legale legate de SAL?

Dacă sunteți obligat să utilizați SAL datorită sectorului dumneavoastră de afaceri și/sau a țării în care vă stabiliți [a se vedea „V” de mai sus] sau dacă v-ați angajat să utilizați SAL, este posibil să aveți obligația legală de a informa clienții cu privire la SAL. Vă rugăm să consultați obligațiile detaliate de mai jos și în lista de verificare.

1. Înainte de apariția unui litigiu

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

2. Dacă aveți un litigiu cu un consumator:

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

De reținut: revizuirea cadrului de reglementare al UE privind SOL (ADR), introdusă prin Directiva 2025/2647, stabilește o „obligație de răspuns” pentru comercianți: aceștia trebuie să răspundă entităților de SOL în termen de 20 de zile lucrătoare, indicând dacă vor participa sau nu la procedura de SOL. Acest termen poate fi prelungit până la 30 de zile lucrătoare în cazurile mai complexe. Legislațiile naționale de punere în aplicare vor stabili consecințele în cazul în care comercianții nu respectă această obligație. Această obligație de răspuns poate să nu se aplice în anumite situații, în special dacă participarea comerciantului la procedura de SOL este obligatorie, dacă rezultatul SOL poate fi obținut fără consimțământul comerciantului sau dacă comerciantul s-a angajat deja contractual să utilizeze SOL pentru soluționarea litigiilor cu consumatorii.

VII. Apare o dispută pe care nu o puteți rezolva – Cum se utilizează SAL

Odată ce consumatorul depune o reclamație împotriva afacerii dvs., veți primi o notificare în acest sens din partea entității ADR.

La primirea acestei notificări, vi se vor furniza anumite informații despre procedură și veți putea obține mai multe detalii despre entitatea ADR de pe site-ul acesteia sau la cerere.

După cum s-a indicat mai sus, rețineți că, în calitate de comerciant, aveți obligația de a răspunde în termen de 20 de zile lucrătoare dacă intenționați sau nu să participați la procedura ADR.

În acest stadiu, poate fi posibilă, de asemenea, soluționarea imediată a litigiului (și, prin urmare, încheierea procedurii); de exemplu, oferind despăgubiri consumatorului sau găsind un fel de soluție de compromis.

Puteți alege să continuați procesul SAL și să prezentați punctul dvs. de vedere. În cursul unui proces SAL, s- ar putea să fie nevoie să oferiți mai multe serii de explicații, atât din partea dumneavoastră, cât și din partea clientului dumneavoastră.

Pe măsură ce procesul avansează, organismul SAL va explica toate măsurile care trebuie sau pot fi luate, precum și consecințele acestor măsuri.

Odată ce s-a ajuns la un rezultat, acesta va fi obligatoriu sau neobligatoriu, în funcție de organismul SAL implicat.

Pentru soluționarea litigiului dumneavoastră, organismul SAL va explica, de asemenea, aspectele practice ale soluției propuse. (De exemplu, în cazul în care vă sugerează să acordați o compensație financiară consumatorului pentru un laptop defect, acesta ar trebui să vă comunice, de asemenea, data la care ar trebui să plătiți, dacă dumneavoastră sau consumatorul ar putea contesta această soluție propusă în instanță etc.).

SAL în România - Exemple

Exemple SAL-Fin

1. Într-un dosar încadrat în categoria daunelor totale, oferta de despăgubire inițială transmisă de asigurător a fost în cuantum de 43.727 lei. Păgubitul RCA, nemulțumit de ofertă, a apelat la SAL-Fin, iar în urma concilierii, asigurătorul a recalculat valoarea de piață a autovehiculului și a suplimentat suma inițială cu 28.512 lei. Tot în acest dosar, asigurătorul a plătit în plus, pentru lipsa de folosință, 48.431 de lei, după ce inițial plătitise doar 11.883 de lei din suma cuvenită.
2. Într-un alt caz, societatea de asigurare a făcut o ofertă de despăgubire în valoare de 67.205 lei, iar în urma intervenției conciliatorilor SAL-Fin a fost stabilită drept despăgubire suma de 94.755 le
3. Un păgubit RCA a depus o cerere de despăgubire pentru suma de 112.313 lei, iar asigurătorul a oferit suma de 8.444 lei. Consumatorul nemulțumit de suma primită a apelat la SAL-Fin, iar în urma concilierii, compania de asigurare a fost obligată la plata unei diferențe, în valoare de 103.868 lei, plus penalități de întârziere de 0,2% pe zi.

Exemple SAL-CSALB

Cazul unui consumator care a apelat la CSALB după amânarea cu 9 luni a ratelor.

1. P, Sebeș: Aveam trei credite făcute la aceeași bancă, însă după decesul soțului nu le mai puteam plăti din pensia mea de fost cadru didactic. Din acest motiv, timp de doi ani am fost nevoită să mă reangajez. Anul trecut am apelat și la amânarea cu 9 luni a ratelor, în speranța că îmi voi reveni. Am depus o cererea la CSALB pe 7 ianuarie, fără să am mari așteptări. Dar, după doar două săptămâni am primit o mare bucurie. Conciliatorul a propus unificarea creditelor în unul singur și o perioadă de grație de șase luni, timp în care nu plătesc dobânda. Tot conciliatorul a propus ca pentru ultimele 30 de luni din credit rata lunară să scadă de la 1.600 de lei la 1.200 de lei. Din fericire banca a acceptat, iar reducerea totală este de aproximativ 4.000 de euro, fără de care nu știu cum m-aș fi descurcat.

2. “Nașterea unui copil în familie poate fi un argument invocat în cererea de negociere cu banca, deoarece aduce o creștere a cheltuielilor” – Director CSALB



Anexe

Pentru TOȚI comercianții

Când apare un litigiu cu un client

Listă de verificare – obligații de informare referitoare SAL

Înainte să apară un litigiu cu clientul

Listă de verificare – obligații de informare SAL

- V-ați informat clientul cu privire la posibilitatea de a utiliza SAL? ☐
- V-ați informat clientul cu privire la acest lucru fie prin e-mail, fie pe hârtie sau prin intermediul altor suporturi „durabile” ? ☐
- V-ați informat clientul (prin e-mail, pe suport de hârtie sau prin intermediul altor mijloace „durabile”), că este posibil să apelați la un organism SAL pentru a rezolva această dispută? ☐

Înainte de apariția vreunui litigiu cu un client

Listă de verificare – obligații de informare SAL

Vă rugăm să rețineți că trebuie, de asemenea, să respectați lista de verificare de mai sus.

1. Întruniți cerințele cuprinse în lista de verificare aplicabilă „pentru toți comercianții”?

NB: Comercianții online trebuie să respecte lista de verificare de mai sus numită „pentru toți comercianții”

2. Furnizați adresa dvs. de e-mail pe site-ul web și aplicația dvs. (dacă aveți una) într-un mod în care oamenii să o poată găsi cu ușurință?

NB: Un formular de contact online care nu indică adresa de e-mail nu este suficient pentru ca să îndeplinească această cerință.

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

„consumator” înseamnă orice persoană fizică care acționează în scopuri care se află în afara activității sale comerciale, industriale, meșteșugărești sau profesionale;

„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 său, în scopuri legate de activitatea sa comercială, industrială, artizanală sau profesională;

„dispută internă” înseamnă un litigiu contractual care decurge dintr-un contract de vânzare sau de prestare de servicii în care, în momentul în care consumatorul comandă bunurile sau serviciile, consumatorul își are reședința în același stat membru cu cel în care este stabilit comerciantul;

„proceduri SAL” — proceduri de soluționare extrajudiciară a litigiilor interne și transfrontaliere privind obligațiile contractuale care decurg din contracte de vânzare sau din contracte de prestări de servicii între un comerciant stabilit în Uniune și un consumator rezident în Uniune, prin intervenția unui organism SAL care propune sau impune o soluție sau reunește părțile cu scopul de a facilita o soluție amiabilă.

„contract de vânzare sau de prestare de servicii online” înseamnă un contract de vânzare sau de prestare de servicii în care comerciantul sau intermediarul comerciantului a oferit bunuri sau servicii pe un site web sau prin alte mijloace electronice, iar consumatorul a comandat astfel de bunuri sau servicii pe site-ul web respectiv sau prin alte mijloace electronice;

„mijloace electronice” înseamnă echipamente electronice pentru prelucrarea (inclusiv compresia digitală) și stocarea datelor care sunt difuzate, transmise și recepționate în întregime prin cablu, radio, mijloace optice sau alte mijloace electromagnetice (de exemplu, un e-mail sau un 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)

[Directiva \(EU\) 2025/2647](#) a Parlamentului European și al Consiliului din 16 decembrie 2025 de modificare a Directivei 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum.

