

# RECOMANDAREA COMISIEI din 4 aprilie 2001 cu privire la principiile aplicabile organelor extrajudiciare însărcinate cu soluționarea consensuală a litigiilor consumatorilor

(Notificată sub numărul C (2001) 1016)

**(Text de interes pentru EEA)**

(2001/310/CE)

Publicată în Jurnalul Oficial al Comunităților Europene L 109 din 19.04.2001, p.56-61 [\[1\]](#)

**traducere: jud. Cristi Danileț**

COMISIA COMUNITĂȚILOR EUROPENE,

Având în vedere Tratatul de constituire a Comunității Europene și mai ales articolul 211,

ia în considerare următoarele:

(1) În vederea asigurării unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor și de promovare a încrederii lor, Comunitatea ar trebui să vegheze ca aceștia să aibă un acces simplu și efectiv la justiție, și ar trebui să încurajeze și să faciliteze soluționarea litigiilor consumatorilor într-un stadiu incipient.

(2) Evoluția permanentă a noilor forme de practici comerciale care implică consumatorii, cum ar fi comerțul electronic, precum și o mărire scontată a tranzacțiilor transfrontaliere, solicită eforturi deosebite pentru a câștiga încrederea consumatorilor, în particular prin asigurarea unui acces simplu la căi practice, efective și necostisitoare, mai ales pe cale electronică. Planul de acțiune e-Europa, aprobat de Consiliul European de la Feira din 19 și 20 iunie 2000, recunoaște necesitatea de a întări încrederea consumatorilor pentru a putea exploata tot potențialul comerțului electronic, în parteneriat cu grupurile de consumatori, industria și statele membre, promovând accesul la sisteme alternative de soluționare a litigiilor.

(3) La 30 martie 1998 Comisia a adoptat recomandarea 98/257/CE cu privire la principiile aplicabile organelor responsabile pentru soluționarea extrajudiciară a litigiilor în materie de consum [\[2\]](#). Această recomandare se limitează totuși la procedurile care, independent de denumirea lor, conduc la rezolvarea unui litigiu prin intervenția activă a unei terțe persoane care propune sau impune o soluție. Ea nu vizează deci procedurile care se limitează la o simplă tentativă de a apropia părțile pentru a le convinge să găsească o soluție de comun acord.

(4) În rezoluția sa din 25 mai 2000 cu privire la o rețea la nivelul comunitar a organelor naționale însărcinate cu reglementarea extrajudiciară a litigiilor consumatorilor [\[3\]](#), Consiliul a reținut că organele extrajudiciare care nu intră în câmpul de acțiune al recomandării 98/257/CE joacă un rol util pentru consumator și a invitat Comisia să definească, în strânsă cooperare cu statele membre, criteriile comune destinate să evalueze aceste organe care ar trebui să garanteze, între altele, calitatea lor, caracterul lor echitabil și eficiența lor. El a sugerat mai ales ca statele membre să aplice aceste criterii pentru a include aceste organe sau sisteme în rețeaua vizată prin documentul de lucru al Comisiei cu privire la crearea unei rețele extrajudiciare europene (rețeaua EJE) [\[4\]](#).

(5) Articolul 17 al directivei 2000/31/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 8 iunie 2000 cu privire la anumite aspecte juridice ale serviciilor societăților informatice și mai ales a comerțului electronic pe piața internă [\[5\]](#) dispune ca statele membre să se asigure că legislația lor nu împiedică utilizarea mecanismelor de rezolvare extrajudiciară pentru soluționarea diferendelor, disponibile în dreptul național.

(6) Comerțul electronic facilitează tranzacțiile transfrontaliere între firme și consumatori. Aceste tranzacții au adesea o valoare mică și soluția oricărui litigiu trebuie să fie simplă, rapidă și puțin costisitoare. Noile tehnologii pot să contribuie la conceperea de sisteme electronice de soluționare a litigiilor, oferind un mecanism care să permită rezolvarea efectivă a litigiilor implicând jurisdicții diferite fără ca părțile să fie nevoite să se prezinte față în față, ceea ce ar trebui deci să fie încurajat prin principii care să garanteze norme coerente și fiabile inspirând încredere tuturor utilizatorilor.

(7) În concluziile adoptate la 29 mai 2000 [\[6\]](#), Consiliul a invitat Comisia să elaboreze o Carte verde asupra modurilor alternative de soluționare a conflictelor în materie civilă și comercială subliniind situația existentă și inițiind o consultare cât mai largă.

(8) În punctul său de vedere asupra propunerii de reglementare cu privire la competența judiciară, recunoașterea și executarea deciziilor cu privire la materia civilă și comercială [\[7\]](#), Parlamentul European a făcut apel la utilizarea extinsă a sistemelor de soluționare extrajudiciară a litigiilor pentru tranzacțiile privind consumatorii, mai ales în cazul în care părțile locuiesc în state membre diferite și ținând cont de costurile și întârzierile implicate de procedurile judiciare. Consiliul și Comisia, în declarațiile lor în favoarea adoptării acestei reglementări, au subliniat că este în general în interesul consumatorilor și al firmelor să ajungă la o înțelegere amiabilă înainte de a sesiza instanțele judecătorești și au insistat din nou pe importanța continuării acțiunilor cu privire la alte metode de soluționare a litigiilor la nivelul Comunității Europene.

(9) Principiile fixate în prezenta recomandare nu le afectează pe cele stabilite în Recomandarea 98/257/CE a Comisiei care ar trebui respectate de procedurile extrajudiciare care, indiferent de denumirea lor, conduc la o rezolvare a litigiului prin intervenția activă a unei terțe persoane care propune sau impune o soluție formală ce poate fi constrângătoare sau nu pentru părți. Principiile prezente ar trebui să fie respectate de către orice altă procedură condusă de un terț care, indiferent de denumirea sa, facilitează soluționarea unui litigiu între consumatori apropiind părțile pentru a le convinge să găsească o soluție de comun acord, de exemplu propunându-le în mod informal posibilități de rezolvare. Principiile se limitează la procedurile de

rezolvare a litigiilor consumatorilor care sunt o alternativă a procedurilor judiciare. În consecință, sunt excluse serviciile de reclamație puse la dispoziția consumatorilor de către firme și furnizate direct consumatorului sau cazurile în care o a treia persoană asigură acest serviciu pentru firmă sau în numele său, căci acestea privesc discuții obișnuite purtate în general de părți mai înainte de apariția unui litigiu cu care va fi sesizat un organ terț responsabil cu soluționarea litigiilor sau o instanță.

(10) Imparțialitatea acestor proceduri de soluționare a litigiilor trebuie să fie garantată, asigurându-se astfel încrederea părților în echitatea sa. În timp ce o persoană sau un grup își asumă responsabilitatea procedurii, ar trebui luate măsuri potrivite pentru a garanta imparțialitatea lor și pentru a asigura accesul părților la informații care să demonstreze imparțialitatea și competența lor pentru ca părțile să poată alege dacă participă sau nu la procedură în cunoștință de cauză.

(11) Pentru a garanta celor două părți accesul la informațiile necesare, trebuie asigurată transparența procedurii. Soluția convenită pentru a pune capăt litigiului trebuie să fie consemnată și pusă la dispoziția părților de către organul responsabil de procedură.

(12) Pentru a întări eficacitatea acestor proceduri în litigiile transfrontaliere, ele trebuie să fie ușor de accesat și disponibile pentru ambele părți, oriunde s-ar afla acestea. Trebuie încurajate mai ales mijloacele electronice destinate să faciliteze aceasta.

(13) Dacă aceste proceduri trebuie să aducă o soluție de înlocuire realistă a unei proceduri judiciare, ele ar trebui să vizeze înlăturarea problemelor asociate acestora din urmă precum costurile, întârzierile, complexitatea și reprezentarea. Pentru ca acest lucru să fie efectiv, sunt necesare măsuri care să garanteze costuri proporționate sau nule, un acces mai simplu, eficacitatea, urmărirea evoluției litigiului și informarea părților.

(14) Conform articolului 6 al Convenției europene a drepturilor omului, accesul liber la justiție este un drept fundamental. Având în vedere că dreptul comunitar garantează libera circulație a mărfurilor și a serviciilor pe piața comunitară, constituie un corolar al acestor libertăți existența posibilității pentru toți operatorii, inclusiv consumatorii, de a sesiza justiția unui stat membru, ca orice cetățean al aceluși stat, pentru a soluționa eventualele litigii generate de activitatea lor economică. Procedurile de rezolvare a litigiilor legate de consum nu pot avea ca obiectiv substituirea sistemului judiciar. În consecință, recurgerea la aceste proceduri nu poate priva consumatorul de dreptul de acces la justiție, decât dacă el acceptă acest lucru în mod expres, în deplină cunoștință de cauză și ulterior nașterii litigiului.

(15) Echitatea acestei proceduri ar trebui garantată permițând părților să furnizeze orice informație utilă și necesară. Conform modului de organizare a procedurii, informațiile furnizate de părți ar trebui considerate confidențiale, cu excepția situațiilor în care părțile decid expres contrariul sau, în cazul în care procedura este tot timpul contradictorie, trebuie luate măsuri adecvate pentru a asigura caracterul echitabil. Trebuie luate în considerare și măsuri pentru a favoriza și supraveghea cooperarea părților la procedură, mai ales prin solicitarea de informații care pot fi necesare pentru soluționarea echitabilă a litigiului.

(16) Înaintea acceptării unei soluții privind litigiul, părțile trebuie să dispună de un termen rezonabil pentru a examina detaliile și orice condiție sau clauză.

(17) Pentru a asigura echitatea și flexibilitatea acestor proceduri și pentru a permite consumatorului să aleagă în deplină cunoștință de cauză, este necesar să-i fie furnizate informații clare și coerente astfel încât să poată accepta o soluție propusă, să poată solicita consiliere dacă crede necesar sau să prospecteze alte posibilități.

(18) Pentru a participa la rețeaua extrajudiciară europeană (rețeaua EJE), Comisia va include, în baza sa de date privitoare la organismele extrajudiciare de soluționare a litigiilor, informații despre modul de folosire a principiilor din prezenta recomandare de către organismele ce soluționează litigiile legate de consum.

(19) În fine, stabilirea de principii pentru organismele însărcinate cu procedurile de soluționare a litigiilor legate de consum neacoperite de principiile recomandării 98/257/CE este, în aceste condiții, necesară la nivel european, spre a susține și completa, într-un domeniu crucial, inițiativele statelor membre de-a asigura, conform articolului 153 al tratatului, un nou nivel ridicat de protecție a consumatorilor. Prin acesta nu se contravine demersurilor necesare care asigură buna funcționare a procedurilor de soluționare a litigiilor. Prin urmare, aceasta este conformă principiului subsidiarității

#### RECOMANDĂ:

ca orice organism existent sau viitor având drept competență rezolvarea litigiilor în materie de consum ce țin de domeniul de aplicare a prezentei recomandări, definit la punctul I, să respecte principiile enunțate mai jos la punctul II :

#### **I. DOMENIU DE APLICARE**

1. Prezenta recomandare se aplică organismelor terțe responsabile cu procedura de soluționare extrajudiciară a litigiilor în materie de consum care, indiferent de titulatură, încearcă să rezolve un litigiu prin apropierea părților pentru a le convinge să găsească o soluție de comun acord.

2. Ea nu se aplică serviciului de rezolvare a reclamațiilor consumatorilor care implică o soluționare directă de către firmă sau mecanismelor ce asigură acest serviciu pentru firmă sau în numele ei.

#### **II. PRINCIPII**

##### **1. Imparțialitatea**

Imparțialitatea trebuie să fie garantată prin următoarele măsuri cu privire la responsabilii procedurii:

- a) să fie numiți pe o durată fixă de timp pe parcursul căreia nu pot fi destituiți fără just motiv;
- b) să nu fie în conflict de interese presupus sau real cu una dintre cele două părți;
- c) să furnizeze celor două părți informații cu privire la imparțialitatea și competența lor înainte de începerea procedurii.

## 2. **Transparența**

1. Transparența procedurii trebuie garantată.

2. Părțile trebuie să aibă acces direct și să poată deține mai înainte de a deschide procedura, informații simple privitoare la modalitățile de contact, de funcționare și disponibilitatea procedurii.

3. În particular, trebuie să fie disponibile informațiile privitoare la:

- a) derularea procedurii, tipul de litigii acceptate și orice îngrădire a procedurii;
- b) regulile privitoare la condițiile preliminare pe care părțile trebuie să le îndeplinească precum și alte reguli de procedură, în special cele legate de derularea procedurii și limbile în care se va desfășura procedura;
- c) costurile eventuale pentru părți;
- d) calendarul procedurii, corespunzător fiecărui tip de litigiu;
- e) orice regulă de fond ce s-ar putea eventual aplica (dispoziții juridice, bune practici din domeniul industrial, echitate, cod de conduită);
- f) rolul procedurii în soluționarea litigiului;
- g) valoarea oricărui acord prin care se soluționează litigiul.

4. Orice soluție convenită de părți pentru a încheia litigiul trebuie consemnată pe un suport durabil cu precizarea condițiilor și motivelor pe care se bazează. Acest act trebuie să fie accesibil ambelor părți.

5. Informațiile despre modul de funcționare a procedurii trebuie făcute publice, în special cele ce privesc:

- a) numărul și tipul de plângeri primite, precum și modul lor de soluționare;
- b) termenele în care s-au soluționat plângerile;
- c) problemele care sunt reclamate în mod repetat;
- d) modul de respectare a acordurilor, în cazurile în care informația este disponibilă.

## 3. **Eficacitatea**

1. Eficacitatea procedurii trebuie garantată.

2. Ea trebuie să fie ușor accesibilă și disponibilă pentru ambele părți, ca de exemplu, pe cale informatică, independent de locul unde se găsesc părțile.

3. Procedura trebuie să fie gratuită pentru consumator sau orice cost necesar să fie proporțional cu suma în cauză și moderat.

4. Părțile trebuie să aibă direct acces la procedură, fără a fi nevoite să apeleze la un reprezentant legal. Totuși, părțile trebuie să aibă posibilitatea de-a fi reprezentate sau asistate de un terț în orice moment al procedurii.

5. Odată ce-a fost depusă sesizarea, litigiul trebuie examinat într-un termen cât mai scurt, în funcție de natura litigiului. Organismul responsabil de procedură va examina evoluția acesteia în mod periodic pentru a se asigura că se desfășoară într-o modalitate diligentă și adecvată.

6. Comportamentul părților trebuie examinat de organismul responsabil cu procedura pentru a se asigura de intenția acestora de a găsi o soluționare convenabilă, echitabilă și oportună a litigiului. În cazul unei conduite nesatisfăcătoare al uneia dintre părți, ambele părți vor fi informate și vor trebui să decidă dacă procedura de soluționarea a litigiului trebuie continuată.

## 4. **Echitatea**

1. Echitatea procedurii trebuie asigurată. În particular:

- a) părțile trebuie informate de dreptul lor de a refuza participarea la procedură sau de a se retrage în orice moment și a formula o acțiune în justiție sau de a apela în orice moment la alte căi de rezolvare extrajudiciară în cazul în care modul de decurgere și de funcționare a procedurii li se pare nesatisfăcător;
- b) cele două părți trebuie să poată expune în mod liber și ușor orice argument, informație sau element de probă pertinent în mod confidențial, cu excepția cazului în care părțile au convenit să comunice informațiile celeilalte părți. Dacă, indiferent de stadiul derulării procedurii, organismul terț propune o eventuală soluționare a litigiului, ambele părți trebuie să aibă posibilitatea de a-și prezenta punctul de vedere și de a formula comentarii privitoare la argumentele, informațiile sau dovezile supuse de cealaltă parte;
- c) cele două părți trebuie încurajate să coopereze pe deplin la procedură, mai ales prin furnizarea tuturor informațiilor necesare pentru soluționarea echitabilă a litigiului;
- d) înainte ca părțile să accepte soluția propusă, ele trebuie să beneficieze de un termen rezonabil pentru a o examina.

2. Înainte de-a accepta soluția propusă, consumatorul trebuie să fie informat în termeni clari și inteligibili asupra următoarelor elemente:

- a) este liber să accepte sau să refuze soluția propusă;
- b) soluția propusă poate fi mai puțin favorabilă decât cea la care ar ajunge o instanță judecătorească prin aplicarea dispozițiilor legale;
- c) înainte de a accepta sau refuza soluționarea propusă, poate solicita un sfat independent;
- d) recurgerea la acest tip de procedură nu exclude posibilitatea de a supune litigiul unui alt mecanism de soluționare extrajudiciară, în particular celui relevant pentru aplicarea recomandării 98/257/CE, sau de a căuta o soluționare legală potrivit propriului sistem juridic;
- e) condițiile oricărui acord acceptat.

#### PREZENTA RECOMANDARE

este destinată statelor membre în măsura în care le privește, în legătură cu procedurile destinate a facilita rezolvarea extrajudiciară a litigiilor în materie de consum, și tuturor persoanelor fizice sau juridice și responsabile cu crearea și funcționarea acestor proceduri.

Întocmită la Bruxelles, în data de 4 aprilie 2001.

*Pentru Comisia Europeană*  
David Byrne

*Membru al Comisiei*

---

[1] Disponibil la <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32001H0310:EN:NOT>

[2] Recomandarea Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile de soluționarea extrajudiciară a litigiilor în materie de consum (JO L 115 din 17.04.1998, p. 31).

[3] JO C 155 din 6.6.2000, p. 1.

[4] SEC(2000) 405, la [http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce\\_just/acce\\_just06\\_fr.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just06_fr.pdf)

[5] JO L 178 din 17.7.2000, p. 1.

[6] SI(2000) 519.

[7] Decizia din 21 septembrie 2000; Regulamentul (CE) nr. 44/2001 al Consiliului (JO L 12 din 16.1.2001, p. 1).