

LEGE
privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și profesioniști

CAPITOLUL I
DISPOZIȚII GENERALE

Articolul 1

Obiect

Prezenta lege creează cadrul juridic, astfel încât, reclamațiile împotriva profesioniștilor să poată fi prezentate voluntar de către consumatori entităților care aplică proceduri de soluționare alternativă a litigiilor într-un mod independent, imparțial, transparent, eficace, rapid și echitabil, în scopul asigurării unui nivel înalt de protecție a consumatorilor și o bună funcționare a pieței.

Articolul 2

Domeniul de aplicare

(1) Prezenta lege se aplică procedurilor de soluționare extrajudiciară a litigiilor naționale și transfrontaliere care privesc obligațiile contractuale prevăzute în contractele de vânzări sau în contractele de prestări de servicii între un profesionist care desfășoară activități în România și un consumator rezident în Uniunea Europeană prin intervenția unei entități de soluționare alternativă a litigiilor, care propune o soluție.

(2) Prezenta lege se aplică procedurilor prevăzute la alin. (1) derulate de autoritățile publice centrale cu responsabilități în domeniul protecției consumatorilor.

(3) Prezenta lege nu se aplică:

- a) serviciilor neeconomice de interes general;
- b) litigiilor între profesioniști;
- c) negocierilor directe între consumator și profesionist;
- d) încercărilor efectuate de un judecător de a soluționa un litigiu pe parcursul procedurii judiciare referitoare la respectivul litigiu;
- e) procedurilor inițiate de un profesionist împotriva unui consumator;
- f) 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;
- g) entităților publice de învățământ postliceal sau superior.

(4) Prezenta lege instituie cerințe armonizate de calitate pentru entitățile de soluționare alternativă a litigiilor și pentru procedurile de soluționare alternativă a litigiilor pentru a asigura că, după punerea sa în aplicare, consumatorii au acces la mecanisme de soluționare extrajudiciară a litigiilor de înaltă calitate, transparente, eficace și echitabile.

Articolul 3

Definiții

(1) În sensul prezentei legi:

- a) consumator - orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, așa cum sunt definite la art. 2 pct. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- b) profesionist - orice persoană fizică sau juridică, publică sau privată, care acționează în cadrul activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale, precum și orice persoană care acționează în același scop, în numele sau pe seama acesteia;

c) contract de vânzare - orice contract în temeiul căruia profesionistul transferă sau se angajează să transfere proprietatea asupra unor produse către consumator, iar consumatorul plătește sau se angajează să plătească prețul acestora, inclusiv orice contract care are drept obiect atât produse cât și servicii;

d) contract de prestări de servicii - orice contract, altul decât un contract de vânzare, în temeiul căruia profesionistul furnizează sau se angajează să furnizeze un serviciu consumatorului, iar acesta plătește sau se angajează să plătească prețul acestuia;

e) litigiu național - un litigiu care rezultă dintr-un contract de vânzare sau de prestare de servicii, în cazul în care consumatorul, în momentul în care comandă astfel de produse sau servicii, își are reședința în același stat membru în care este stabilit profesionistul;

f) litigiu transfrontalier - un litigiu care rezultă dintr-un contract de vânzare sau de prestare de servicii, în cazul în care consumatorul, în momentul în care comandă astfel de produse sau servicii, își are reședința într-un alt stat membru decât cel în care este stabilit profesionistul;

g) procedura de soluționare alternativă a litigiilor (procedura SAL) - o procedură, astfel cum este menționată la art. 2, care îndeplinește cerințele prezentei legi și este aplicată de o entitate de soluționare alternativă a litigiilor;

h) entitate de soluționare alternativă a litigiilor (entitate SAL) - orice structură din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, precum și orice structură din cadrul unei autorități publice centrale cu responsabilități în domeniul protecției consumatorilor, care oferă soluționarea unui litigiu printr-o procedură SAL, înființată în baza art. 21 și înscrisă pe listă în conformitate cu art. 19 alin. (2);

i) autoritate competentă - orice autoritate desemnată în sensul prezentei legi și stabilită la nivel național.

(2) Un profesionist este stabilit:

a) în locul în care își desfășoară activitatea profesională, dacă este vorba despre o persoană fizică;

b) în locul în care își are sediul social sau în care își desfășoară în principal activitatea, inclusiv o sucursală, agenție sau o altă unitate, dacă este vorba despre o societate sau o altă persoană juridică ori despre o asociație de persoane fizice sau juridice.

(3) O entitate SAL este stabilită în locul în care structura care derulează procedura SAL din cadrul unei autorități publice centrale își desfășoară activitatea.

Articolul 4

Relația cu alte acte juridice

(1) În absența unor dispoziții contrare în prezenta lege, în cazul în care o dispoziție a acesteia se află în contradicție cu o dispoziție prevăzută într-un alt act normativ care transpune un act juridic al Uniunii Europene și care privește proceduri referitoare la căile de atac extrajudiciare inițiate de un consumator împotriva unui profesionist, dispozițiile din prezenta lege prevalează.

(2) Prezenta lege nu aduce atingere Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 441 din 22 mai 2006.

(3) Art. 13 din prezenta lege nu aduce atingere dispozițiilor privind informarea consumatorilor cu privire la procedurile referitoare la căile de atac extrajudiciare conținute în alte acte normative ce transpun acte juridice ale Uniunii Europene, care se aplică în plus față de articolul menționat.

CAPITOLUL II

ACCESUL LA ENTITĂȚILE SAL ȘI LA PROCEDURILE SAL ȘI CERINȚELE APLICABILE

Articolul 5

Accesul la entitățile SAL și la procedurile SAL

(1) Litigiile care intră sub incidența prezentei legi și care implică profesioniști care desfășoară activități în România pot fi prezentate unei entități SAL care îndeplinește cerințele prevăzute de prezenta lege.

(2) Entitățile SAL:

- a) administrează un site internet actualizat care permite părților să aibă cu ușurință acces la informațiile referitoare la procedura SAL și care permite consumatorilor să prezinte online o reclamație și documentele justificative necesare;
- b) furnizează la cerere părților, pe un suport durabil, informațiile menționate la lit. a);
- c) după caz, permit consumatorului să prezinte o reclamație în scris, pe suport de hârtie;
- d) permit schimbul de informații dintre părți prin mijloace electronice sau, după caz, prin poștă;
- e) acceptă atât litigii naționale, cât și litigii transfrontaliere, inclusiv litigiile reglementate de Regulamentul nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) numărul 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE.
- (3) În situația în care nu există o entitate de soluționare a litigiilor competentă pentru anumite sectoare de activitate, poate fi creată o entitate SAL complementară, conform prevederilor alin. (1), care să fie competentă să soluționeze litigiile din cadrul respectivelor sectoare de activitate.
- (4) Entitățile SAL pot refuza instrumentarea unui anumit litigiu din următoarele motive:
- a) litigiul este nepertinent sau jignitor;
- b) litigiul este sau a fost analizat anterior de către o altă entitate SAL sau de o instanță;
- c) consumatorul nu a prezentat reclamația entității SAL într-un termen de un an de la data la care consumatorul a prezentat reclamația profesionistului;
- d) instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta în mod grav funcționarea eficientă a entității SAL.
- (5) În cazul în care, în conformitate cu normele sale procedurale, o entitate SAL nu poate analiza o reclamație care i-a fost înaintată, entitatea SAL respectivă prezintă ambelor părți o explicație privind motivele neanalizării litigiului în termen de trei săptămâni de la primirea dosarului de reclamație.
- (6) Normele procedurale prevăzute la alin. (4) nu trebuie să afecteze în mod semnificativ accesul consumatorilor la procedurile SAL, inclusiv în cazul litigiilor transfrontaliere.
- (7) În cazul în care, în conformitate cu normele procedurale menționate la alin. (4), o entitate SAL nu poate examina o reclamație care i-a fost prezentată, o altă entitate SAL poate decide dacă să primească sau nu reclamația consumatorului.

Articolul 6

Expertiză, independență și imparțialitate

- (1) Persoanele fizice responsabile de SAL au expertiza necesară și sunt independente și imparțiale. Aceasta se realizează prin faptul că aceste persoane:
- a) dispun de cunoștințele și aptitudinile necesare în domeniul procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor sau al soluționării judiciare a litigiilor în materie de consum, precum și de o bună înțelegere generală a legislației;
- b) sunt desemnate pentru un mandat cu o durată suficientă, dar nu mai mică de trei ani, pentru a asigura independența acțiunilor lor și nu pot fi eliberate din funcție fără motive întemeiate;
- c) nu primesc niciun fel de instrucțiuni de la oricare dintre părți sau de la reprezentanții acestora;
- d) sunt remunerate într-un mod care nu este legat de rezultatul procedurii SAL;
- e) comunică fără întârziere entității SAL orice circumstanță care le poate afecta sau poate fi considerat ca afectându-le independența și imparțialitatea sau poate da naștere unui conflict de interese cu oricare dintre părțile litigiului pe care trebuie să îl soluționeze. Obligația de a comunica astfel de elemente este o obligație permanentă pe tot parcursul procedurii SAL.
- (2) Fără a se aduce atingere art. 9 alin. (2) lit. a), entitățile SAL dispun de proceduri care garantează că, în cazul situațiilor menționate la alin. (1) lit. e):
- a) persoana fizică responsabilă cu procedura SAL este înlocuită de altă persoană fizică, căreia i se încredințează desfășurarea procedurii SAL;
- b) în cazul în care măsura prevăzută la lit. a) nu este posibilă, persoana fizică respectivă se abține de la desfășurarea procedurii SAL și, după caz, entitatea SAL propune părților să înainteze litigiul unei alte entități SAL care este competentă în acest sens;
- c) în cazul în care măsura prevăzută la lit. b) nu este posibilă, circumstanțele sunt comunicate părților, iar persoanei fizice respective i se permite să continue desfășurarea procedurii SAL numai în cazul în care

părțile nu au obiecții cu privire la acest lucru după ce au fost informate cu privire la circumstanțe și la dreptul lor de a obiecta.

(3) În sensul alin. (1) lit. a), entitățile SAL pot să ofere formare pentru persoanele fizice responsabile de SAL. În cazul în care se oferă astfel de formare, autoritatea competentă monitorizează schemele de formare stabilite de entitățile SAL pe baza informațiilor care le sunt comunicate în conformitate cu art. 18 alin. (3) lit. g).

(4) Structurile din cadrul autorităților publice centrale desemnate să deruleze proceduri SAL își desfășoară activitatea independent de structurile și activitățile de supraveghere și control piață.

Articolul 7

Transparență

(1) Entitățile SAL publică pe site-urile lor internet, pe suport durabil dacă se solicită, și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate, informații clare și ușor de înțeles, privind:

- a) datele lor de contact, inclusiv adresa poștală și de e-mail;
- b) faptul că entitățile SAL sunt incluse pe o listă în conformitate cu art. 19 alin. (2);
- c) persoanele fizice responsabile de SAL, modalitățile de desemnare a acestora și durata mandatului lor;
- d) apartenența entităților SAL la rețelele entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, dacă este cazul;
- e) tipurile de litigii pe care sunt competente să le soluționeze;
- f) normele de procedură care reglementează soluționarea unui litigiu și motivele pentru care entitatea SAL poate refuza să se ocupe de un anumit litigiu, în conformitate cu art. 5 alin. (4);
- g) limbile în care reclamațiile pot fi prezentate entității SAL și în care se desfășoară procedura SAL;
- h) tipurile de norme pe care entitatea SAL le poate utiliza ca bază de soluționare a litigiilor;
- i) orice cerințe preliminare pe care părțile ar putea fi obligate să le îndeplinească înaintea începerii procedurii de soluționare alternativă a litigiului, inclusiv cerința adresată consumatorului de a încerca o soluționare a diferendului direct cu profesionistul;
- j) măsura în care consumatorii se pot retrage din procedură;
- k) costurile care urmează să fie suportate de către profesioniști, inclusiv orice norme privind plata cheltuielilor la încheierea procedurii;
- l) durata medie a procedurii SAL;
- m) efectul juridic al rezultatului procedurii SAL, inclusiv penalitățile pentru nerespectare.

(2) Entitățile SAL publică pe site-urile lor internet, pe suport durabil la cerere, și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate rapoarte anuale de activitate. Aceste rapoarte cuprind următoarele informații privind atât litigiile naționale, cât și litigiile transfrontaliere:

- a) numărul de litigii înaintate și tipurile de reclamații la care se referă;
- b) orice probleme sistematice sau semnificative care apar frecvent și duc la litigii între consumatori și profesioniști; informațiile respective pot fi însoțite de recomandări cu privire la modul în care aceste probleme pot fi evitate sau rezolvate în viitor, în scopul de a ridica standardele profesioniștilor și de a facilita schimbul de informații și de bune practici;
- c) proporția litigiilor pe care entitatea SAL a refuzat să le instrumenteze și ponderea procentuală a tipurilor de motive pe care se bazează acest refuz, în conformitate cu art. 5 alin. (4);
- d) proporția de proceduri SAL care au fost întrerupte, precum și motivul întreruperii acestora, dacă este cunoscut;
- e) timpul mediu necesar pentru soluționarea litigiilor;
- f) proporția respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută;
- g) cooperarea entităților SAL în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, dacă este cazul.

Articolul 8

Eficacitatea

Procedurile SAL sunt eficace și îndeplinesc următoarele cerințe:

- a) procedura SAL este disponibilă și ușor accesibilă online și pe suport de hârtie pentru ambele părți, indiferent de locul în care acestea se găsesc;
- b) părțile au acces la procedură fără obligația de a recurge la un avocat sau la un consilier juridic, însă procedura nu privează părțile de dreptul acestora la consiliere independentă sau de a fi reprezentate sau asistate de o terță parte în orice etapă a procedurii;
- c) procedura SAL este gratuită pentru consumatori;
- d) entitatea SAL care a primit o reclamație notifică părțile aflate în litigiu imediat după primirea tuturor documentelor care conțin informații relevante referitoare la reclamație;

Articolul 9

Corectitudinea

(1) În cursul procedurilor SAL:

- a) părțile au posibilitatea de a-și exprima punctul de vedere într-un termen de 15 zile calendaristice, de a primi din partea entității SAL argumentele, probele, documentele și elementele de fapt prezentate de cealaltă parte, orice declarații și avize ale experților și de a prezenta observații pe marginea acestora;
- b) părțile sunt informate că nu sunt obligate să folosească un avocat sau un consilier juridic, dar pot apela la consultanță independentă sau pot fi reprezentate sau asistate de o parte terță în orice fază a procedurii;
- c) părțile sunt informate cu privire la rezultatul procedurii SAL, în scris sau pe un suport durabil, și li se oferă o declarație precizând motivele pe care se întemeiază rezultatul.

(2) În cazul procedurilor SAL, părțile:

- a) au posibilitatea de a se retrage din procedură în orice moment dacă nu sunt satisfăcute de funcționarea sau de modul de desfășurare a procedurii. Acestea sunt informate despre acest drept înaintea începerii procedurii;
- b) înainte de a accepta soluția propusă, sunt informate că:
 - (i) au posibilitatea de a alege dacă să accepte sau nu soluția propusă;
 - (ii) implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;
 - (iii) soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;
- c) înainte de a accepta o soluție propusă, sunt informate cu privire la consecințele juridice ale acceptării unei astfel de soluții;
- d) înainte de a-și da consimțământul cu privire la o soluție propusă, li se acordă o perioadă rezonabilă de 15 zile calendaristice pentru a reflecta.

(3) Rezultatul procedurii SAL este comunicat părților, printr-o **Notă de soluționare alternativă a litigiilor**, în termen de 90 de zile calendaristice de la data la care o entitate SAL a primit dosarul complet al reclamației. În cazul unor litigii extrem de complexe, entitatea SAL responsabilă poate, după cum consideră de cuviință, să prelungească termenul de 90 de zile calendaristice. Părțile sunt informate în legătură cu orice prelungire a termenului respectiv, precum și în legătură cu perioada estimată pentru încheierea litigiului.

(4) Părțile comunică decizia lor de acceptare sau de respingere a soluției propuse în termen de cel mult 15 zile calendaristice de la primirea Notei de soluționare a litigiilor. Lipsa răspunsului se consideră acceptare tacită.

(5) Rezultatul procedurilor SAL devine obligatoriu pentru părți de îndată ce acestea au acceptat soluția propusă. Rezultatul procedurilor SAL nu este obligatoriu dacă doar una din părți acceptă soluția.

(6) Entitatea SAL emite o **Hotărâre motivată** în cazul în care părțile acceptă soluția propusă iar, în cazul în care părțile nu acceptă soluția propusă, entitatea SAL emite o **Încheiere** care cuprinde descrierea faptelor, soluția propusă și decizia părților.

(7) Hotărârile, respectiv Încheierile, se comunică părților în termen de 15 zile de la adoptare și produce efecte de la data comunicării. Acestea pot fi atacate la instanța de contencios administrativ, potrivit legii.

(8) Hotărârile care nu sunt atacate și nu sunt puse în aplicare în termenul stabilit în acestea constituie de drept titlu executoriu.

Articolul 10

Libertatea

Un acord între un consumator și un profesionist de a prezenta reclamații unei entități SAL, atunci când acesta a fost încheiat înainte de apariția litigiului și dacă are drept efect privarea consumatorului de dreptul său de a introduce o acțiune în instanță în vederea soluționării litigiului, nu este obligatoriu pentru consumator.

Articolul 11

Proceduri

Prin Hotărâre a Guvernului se elaborează procedura de soluționare alternativă a litigiilor, care respectă elementele prevăzute în prezenta lege.

Articolul 12

Efectul procedurilor SAL asupra termenelor de decădere și de prescripție

(1) Pe parcursul derulării procedurii de soluționare alternativă a litigiilor, prescripția nu începe să curgă, iar, dacă a început să curgă, ea se suspendă, însă numai dacă acestea au fost ținute în ultimele 6 luni înainte de expirarea termenului de prescripție.

(2) Alin. (1) nu aduce atingere dispozițiilor privind decăderea și prescripția din acordurile internaționale la care România este parte.

CAPITOLUL III INFORMARE ȘI COOPERARE

Articolul 13

Informarea consumatorilor de către profesioniști

(1) Profesioniștii informează consumatorii cu privire la entitatea sau entitățile SAL de care aceștia aparțin atunci când aceștia se angajează să utilizeze respectivele proceduri. Informațiile respective includ adresa site-ului internet al entității sau entităților SAL relevante.

(2) Informațiile menționate la alin. (1) sunt furnizate în mod clar, inteligibil și ușor accesibil pe site-ul internet al profesioniștilor, 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 profesionist și consumator.

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

Articolul 14

Asistența oferită consumatorilor

În ceea ce privește litigiile care decurg din contractele de vânzare sau de prestare de servicii transfrontaliere, consumatorii pot obține asistență din partea Centrului European al Consumatorilor din România pentru a avea acces la entitatea SAL care își desfășoară activitatea într-un alt stat membru și care este competentă pentru a soluționa litigiul cu caracter transfrontalier.

Articolul 15

Informații generale

(1) Entitățile SAL și Centrul European al Consumatorilor din România pun la dispoziția publicului pe site-urile internet ale acestora, oferind un link către site-ul internet al Comisiei, și, ori de câte ori este posibil, pe un suport durabil la sediile lor, lista entităților SAL menționată la art. 19 alin. (5).

(2) Ministerul Energiei, Întreprinderilor Mici și Mijlocii și Mediului de Afaceri încurajează organizațiile de consumatori și asociațiile patronale relevante să publice, pe site-urile lor internet și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate, lista entităților SAL menționată la art. 19 alin. (5).

(3) Centrul European al Consumatorilor din România asigură diseminarea informațiilor cu privire la modalitățile conform cărora consumatorii pot avea acces la procedurile SAL pentru soluționarea litigiilor care intră sub incidența prezentei legi.

(4) Entitățile SAL și Centrul European al Consumatorilor din România adoptă măsuri pentru a încuraja organizațiile consumatorilor și organizațiile profesionale, de la nivel național, să sporească gradul de conștientizare cu privire la entitățile SAL și la procedurile acestora și să promoveze adoptarea SAL de către profesioniști și consumatori. Respectivul organism furnizează consumatorilor informații privind entitățile SAL competente în momentul în care primesc reclamații din partea consumatorilor.

Articolul 16

Cooperarea și schimbul de experiență între entitățile SAL

(1) Entitățile SAL cooperează în vederea soluționării litigiilor transfrontaliere și efectuează schimburi regulate de bune practici, atât în ceea ce privește soluționarea litigiilor transfrontaliere, cât și a celor naționale.

(2) În cazul în care există în Uniunea Europeană o rețea de entități SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere care apar într-un anumit domeniu, Ministerul Energiei, Întreprinderilor Mici și Mijlocii și Mediului de Afaceri încurajează entitățile SAL care se ocupă de litigiile în domeniul respectiv să devină membre ale acestei rețele.

(3) Denumirile și datele de contact ale rețelelor menționate la alin. (2) sunt cele publicate de Comisia Europeană care, în momentul în care este necesar, actualizează lista respectivă.

CAPITOLUL IV ROLUL AUTORITĂȚII COMPETENTE

Articolul 17

Desemnarea autorității competente

(1) Se desemnează Ministerul Energiei, Întreprinderilor Mici și Mijlocii și Mediului de Afaceri ca autoritate competentă care îndeplinește funcțiile prevăzute la art. 18 și 19 precum și ca punct unic de contact cu Comisia Europeană. Ministerul Energiei, Întreprinderilor Mici și Mijlocii și Mediului de Afaceri comunică acest lucru Comisiei Europene.

(2) În cadrul Ministerului Energiei, Întreprinderilor Mici și Mijlocii și Mediului de Afaceri se înființează o structură responsabilă cu îndeplinirea funcțiilor aferente autorității competente și a punctului unic de contact cu Comisia Europeană.

(3) Structura organizatorică a Ministerului Energiei, Întreprinderilor Mici și Mijlocii și Mediului de Afaceri va fi suplimentată cu un număr de 8 posturi, necesare funcționării structurii prevăzute la alin. (2).

(4) Modul de organizare, finanțare și procedura de funcționare a structurii prevăzute la alin. (2) se vor stabili prin Hotărâre a Guvernului în termen de 90 de zile de la publicarea prezentei legi.

(5) Lista autorităților competente inclusiv, după caz, punctele unice de contact sunt cele pe care Comisia Europeană le publică în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene.

Articolul 18

Informații care trebuie notificate autorității competente de către entitățile de soluționare a litigiilor

(1) Entitățile de soluționare a litigiilor stabilite pe teritoriul României, pe care autoritatea competentă intenționează să le considere drept entități SAL în temeiul prezentei legi și să le includă pe o listă în conformitate cu art. 19 alin. (2), notifică autorității competente următoarele:

a) numele, coordonatele și site-ul internet;

- b) informații privind structura și finanțarea lor, inclusiv informații privind persoanele fizice responsabile de soluționarea litigiilor, remunerarea și mandatul lor;
 - c) normele lor de procedură;
 - d) comisioanele lor;
 - e) durata medie a procedurilor de soluționare a litigiilor;
 - f) limba sau limbile în care pot fi prezentate reclamații și în care se poate desfășura procedura de soluționare a litigiilor;
 - g) o declarație privind tipurile de litigii vizate de procedura de soluționare a litigiilor;
 - h) motivele pentru care entitatea de soluționare a litigiilor poate refuza să instrumenteze un anumit litigiu în conformitate cu art. 5 alin. (4);
 - i) o declarație motivată care să ateste dacă entitatea poate fi considerată sau nu drept entitate SAL care intră în domeniul de aplicare al prezentei legi și dacă este conformă cu cerințele de calitate prevăzute în Capitolul II.
- (2) În cazul modificării informațiilor menționate la lit. a)-h), entitățile SAL notifică, fără întârzieri nejustificate, aceste modificări autorității competente.
- (3) Entitățile SAL comunică autorității competente la fiecare doi ani informații privind:
- a) numărul de litigii primite și tipurile de reclamații la care se referă;
 - b) procentul de proceduri SAL care au fost întrerupte înainte de a fi obținut un rezultat;
 - c) durata medie de soluționare a litigiilor primite;
 - d) proporția respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută;
 - e) orice probleme sistematice sau semnificative care apar frecvent și duc la litigii între consumatori și profesioniști. Informațiile comunicate în acest sens pot fi însoțite de recomandări cu privire la modul în care aceste probleme pot fi evitate sau rezolvate în viitor;
 - f) după caz, o evaluare a eficacității cooperării lor în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere;
 - g) după caz, formarea oferită persoanelor fizice responsabile de SAL în conformitate cu art. 6 alin. (3);
 - h) o evaluare a eficacității procedurii SAL oferite de către entitate și a modalităților posibile de îmbunătățire a performanțelor sale.

Articolul 19

Rolul autorității competente

- (1) Autoritatea competentă evaluează, în special pe baza informațiilor primite în conformitate cu art. 18 alin. (1), dacă entitățile de soluționare a litigiilor care i-au fost notificate pot fi considerate drept entități SAL care intră în domeniul de aplicare al prezentei legi și îndeplinesc cerințele de calitate prevăzute în Capitolul II.
- (2) Autoritatea competentă stabilește, pe baza evaluării menționate la alin. (1), o listă a tuturor entităților SAL care i-au fost notificate și care îndeplinesc condițiile prevăzute la alin. (1). Lista respectivă cuprinde următoarele elemente:
- a) numele, datele de contact și site-urile internet ale entităților SAL menționate la alin. (1);
 - b) comisioanele lor, după caz;
 - c) limba sau limbile în care pot fi prezentate reclamații și în care se poate desfășura procedura SAL;
 - d) tipurile de litigii vizate de procedura SAL;
 - e) sectoarele și categoriile de litigii acoperite de fiecare entitate SAL;
 - f) dacă este cazul, necesitatea prezenței fizice a părților sau a reprezentanților acestora, inclusiv o declarație a entității SAL care să ateste dacă procedura SAL se desfășoară sau poate să se desfășoare ca procedură orală sau scrisă;
 - g) caracterul obligatoriu al rezultatului procedurii în conformitate cu art. 5 alin. (8);
 - h) motivele pentru care entitatea SAL poate refuza să instrumenteze un anumit litigiu, în conformitate cu art. 5 alin. (4).
- (3) Autoritatea competentă notifică lista menționată la alin. (2) Comisiei. În cazul în care autoritatea competentă este notificată cu privire la orice modificare în conformitate cu art. 18 alin. (2), lista respectivă se actualizează fără întârzieri nejustificate, iar informațiile relevante sunt notificate Comisiei.

(4) În cazul în care o autoritate de soluționare a litigiilor care figurează pe listă ca entitate SAL în temeiul prezentei legi nu mai îndeplinește cerințele menționate la alin. (1), autoritatea competentă contactează entitatea de soluționare a litigiilor, indicând cerințele pe care aceasta nu le îndeplinește și solicitându-i să asigure de îndată respectarea acestora. Dacă, după o perioadă de trei luni, entitatea de soluționare a litigiilor continuă să nu îndeplinească cerințele menționate la alin. (1), autoritatea competentă elimină entitatea de soluționare a litigiilor din lista menționată la alin. (2). Lista respectivă se actualizează fără întârzieri nejustificate, iar informațiile relevante sunt notificate Comisiei.

(5) Autoritatea competentă, în calitate de punct unic de contact, primește de la Comisia Europeană lista actualizată a entităților SAL.

(6) Autoritatea competentă face publică lista consolidată a entităților SAL la care se face referire la alin. (5) pe site-ul internet propriu, oferind un link către site-ul internet al Comisiei Europene relevant. De asemenea, autoritatea competentă face publică lista consolidată respectivă pe un suport durabil.

(7) Până în data de 9 iulie 2018 și, ulterior, la fiecare patru ani, autoritatea competentă publică și transmite Comisiei Europene un raport privind evoluția și funcționarea entităților SAL. În special, raportul:

a) identifică bunele practici ale entităților SAL;

b) în baza statisticilor, subliniază deficiențele care afectează funcționarea entităților SAL în cazul litigiilor naționale și al celor transfrontaliere, după caz;

c) emite recomandări privind modul de îmbunătățire a funcționării eficiente și eficace a entităților SAL, după caz.

CAPITOLUL V DISPOZIȚII FINALE

Articolul 20

Sanțiuni

(1) Constituie contravenție nerespectarea de către profesioniști a prevederilor art. 13 referitoare la informarea consumatorilor cu privire la entitățile SAL relevante se sancționează cu amendă de la 2000 – 5000 lei.

(2) Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor revine Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor

(3) Contravențiilor prevăzute la alin. (1) le sunt aplicabile dispozițiile Ordonanței Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările și completările ulterioare.

Articolul 21

Autoritățile publice centrale

(1) După intrarea în vigoare a prezentei legi, se pot înființa entități de soluționare alternativă a litigiilor în cadrul structurilor autorităților publice centrale prin hotărâre de Guvern sau, după caz, prin lege.

(2) Finanțarea entităților SAL se poate face din fonduri publice sau mixte.

Articolul 22

Cooperarea între entitățile SAL și autoritățile naționale însărcinate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor

(1) Entitățile SAL cooperează cu autoritățile naționale însărcinate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor.

(2) Această cooperare include în special schimbul reciproc de informații privind practicile din sectoarele comerciale specifice cu privire la care consumatorii au prezentat reclamații în mod repetat. Aceasta cuprinde, de asemenea, furnizarea evaluării tehnice și a informațiilor de către autoritățile naționale către entitățile SAL, în cazul în care evaluarea sau informațiile respective sunt necesare pentru soluționarea litigiilor individuale și sunt deja disponibile.

(3) Cooperarea și schimburile reciproce de informații menționate la alineatele (1) și (2) sunt în conformitate cu normele privind protecția datelor cu caracter personal prevăzute în Legea 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

(4) Prezentul articol nu aduce atingere dispozițiilor privind secretul profesional și comercial care se aplică autorităților naționale însărcinate cu punerea în aplicare a legislației în domeniul protecției consumatorului. Entitățile SAL sunt supuse normelor privind secretul profesional sau altor obligații echivalente de confidențialitate prevăzute în legislația națională.

(5) Modul și procedura de cooperare a structurii cu rol de entitate SAL și autoritatea publică interesată, se vor stabili prin Hotărâre a Guvernului în termen de 90 de zile de la publicarea prezentei legi.

Articolul 23

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, în coordonarea directă a Președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor. Această structură este imparțială și își desfășoară activitatea independent de activitățile de supraveghere și control piață.

(2) Structura organizatorică a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor va fi suplimentată cu un număr de 25 posturi, necesare funcționării structurii prevăzute la alin.(1).

(3) Modul de organizare, finanțare și procedura de funcționare a structurii cu rol de entitate SAL în conformitate cu art. 3 alin. (1) lit. h), se vor stabili prin Hotărâre a Guvernului în termen de 90 de zile de la publicarea prezentei legi.

(4) În cazul în care autoritățile publice centrale, ce au responsabilități pentru anumite sectoare de activitate, nu înființează până la data de 30 noiembrie 2015, în vederea soluționării litigiilor, structuri SAL, structura responsabilă cu derularea procedurilor SAL din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor poate avea și rol de autoritate complementară în sensul art. 5 alin. (3). În această situație, această structură poate solicita punct de vedere respectivelor autorități cu privire la litigiile ce intră în domeniul de activitate al acestora. Punctul de vedere este unul consultativ.

Articolul 24

Comunicare

(1) Până la data de 9 iulie 2015, Ministerul Energiei, Intreprinderilor Mici și Mijlocii și Mediului de Afaceri comunică Comisiei Europene:

a) după caz, numele și datele de contact ale entităților desemnate în conformitate cu art. 14;

b) autoritatea competentă, inclusiv punctul unic de contact, desemnată în conformitate cu art. 17.

(2) Ministerul Energiei, Intreprinderilor Mici și Mijlocii și Mediului de Afaceri informează Comisia Europeană în privința oricărei modificări ulterioare care afectează aceste informații.

(3) Până la data de 9 ianuarie 2016, Ministerul Energiei, Intreprinderilor Mici și Mijlocii și Mediului de Afaceri comunică Comisiei Europene prima listă menționată la art. 19 alin. (2).

Articolul 25

Intrarea în vigoare

Prezenta lege intră în vigoare la data de 9 iulie 2015.

*

Prezenta lege transpune prevederile Directivei 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 (Directiva privind SAL în materie de consum).