

Punct de vedere formulat cu privire la utilizarea sistemului ADR ca un mijloc de a rezolva litigiile izvorâte din tranzacțiile și practicile comerciale din Uniunea Europeană

*Sanda Lungu, judecător,
Curtea de Apel Craiova*

*Ionica Ninu, judecător,
Tribunalul București,
formator INM la disciplina Dreptul Uniunii Europene*

*lector univ. drd. Dragoș Marian Rădulescu,
Universitatea Creștină „Dimitrie Cantemir”*

*Dr. Gabriela Răducan,
avocat Baroul București, formator INM⁶¹⁰*

Rezumat:

Percepția generală publică referitoare la schemele ADR este redusă, astfel că pentru consumatorii naționali aducerea la cunoștința lor a sistemelor ADR se poate face prin publicitatea prin mijloacele mass-media, informarea consumatorilor de către comercianți, informarea de către reprezentanții oficiilor pentru protecția consumatorilor. Comercianții pot fi obligați să posteze, pe paginile lor de internet, informații referitoare la sistemele ADR, inclusiv într-o limbă de circulație internațională. Sistemele ADR la rândul lor trebuie să informeze utilizatorii (comercianți și consumatori) cu privire la trăsăturile lor principale și la avantajele sistemului ADR. În ce privește prevederile legale referitoare la raporturile dintre comercianți, conform art. 720¹ alin. 1 din Codul procedură civilă modificat prin Legea nr 202/2010 și art. 2 alin. 3 din Legea 192/2006 privind medierea, înainte de declanșarea unui litigiu comercial pe rolul instanțelor de judecată, părțile vor fi obligate să urmeze una din cele două proceduri, cu precizarea că este vorba numai despre obligarea părților numai la „încercarea” de a rezolva procesul prin mediere, nefiind obligatoriu să se rezolve disputa între părți.

Abstract:

General public perception about ADR schemes is reduced, so that, for the domestic consumers their disclosure to ADR schemes can be done by advertising through

⁶¹⁰ Materialul a fost redactat astfel: Ionica Ninu (preambulul; 2, 10), Sanda Lungu (1, 3, 11, 12, 13), Dragoș Rădulescu (4, 5), Gabriela Răducan (6, 7, 8, 9, 10)

media, information of the consumers by the traders, information of the consumers by the representatives of the Consumer Protection Office. Traders may be required to post on their websites, information about the ADR systems, including on an international language. ADR systems in turn must inform the users (merchants and consumers) on their main features and benefits of ADR. Regarding the legal provisions on relations between traders, according to art. 720¹ par. 1 of the Civil Procedure Code amended by Law no. 202/2010 and art. 2 par. 3 of Law no. 192/2006 on mediation, before the onset of a commercial dispute before the court, the parties will be required to follow one of the two procedures, with the indication that it is only about the obligation of the parties to "attempt" to resolve the mediation process, and they are not required to settle the dispute.

Keywords: ADR, consumers, mediation

Preambul:

Referitor la metodele alternative de soluționare a litigiilor, Comisia a adoptat două recomandări ce constituie standardele minime care vizează sistemele ADR: Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organelor responsabile cu soluționarea extrajudiciară a litigiilor cu consumatorii⁶¹¹ și Recomandarea 2001/310/CE a Comisiei din 4 aprilie 2001 privind principiile aplicabile organelor extrajudiciare însărcinate cu soluționarea amiabilă a litigiilor cu consumatorii⁶¹².

1. Care sunt cele mai eficiente metode de aducere la cunoștința consumatorilor naționali și a consumatorilor din alte state membre a schemelor ADR? (Sanda Lungu)

Deși nu există date statistice, percepția generală publică referitoare la schemele ADR este redusă, astfel că pentru consumatorii naționali aducerea la cunoștința lor a sistemelor ADR se poate face pe mai multe căi:

- în primul rând, publicitatea prin mijloacele mass-media: spoturi TV reclame radio, mesaje scrise în presă (de tip „flash”), care trebuie difuzate

permanent, pe o durată cât mai mare de timp. La aceste mesaje „scurte”, se pot adăuga emisiuni radio-TV de informare a consumatorilor precum și articole în presa scrisă, a căror difuzare trebuie să fie reluată periodic.

- comercianții trebuie să aibă obligația de a informa consumatorii cu privire la existența și posibilitatea soluționării unui eventual conflict prin intermediul ADR.

Acest lucru poate fi făcut fie în cadrul contractului scris încheiat de părți, când este cazul, fie prin afișarea la loc vizibil, în centrele comerciale, a unor mesaje informative și/sau a unor site-uri, numere de telefon etc. ale centrelor de informare, fie prin comunicare, ca urmare a reclamației de către consumatori a unor situații conflictuale concrete.

De asemenea, comercianții pot fi obligați să posteze, pe paginile lor de internet, informații referitoare la sistemele ADR.

Un alt mod eficient de a crește conștientizarea publică a consumatorilor naționali cu privire la sistemele ADR îl constituie informarea de către reprezentanții oficiilor pentru protecția consumatorilor, astfel încât, în momentul în care un consumator sesizează acest oficiu cu o plângere, să i se aducă la cunoștință

⁶¹¹ JO L 115, 17.04.1998, p. 31.

⁶¹² Recomandare notificată cu nr. C(2001) 1016; JO L 109, 19.4.2001, p. 56.

alternativele pe care le are, inclusiv descrierea detaliată a condițiilor, avantajelor și consecințelor folosirii sistemelor ADR.

Același lucru ar trebui să-l facă și ONG-urile care desfășoară activitate în domeniul protecției consumatorilor, prin tipărirea de pliante și broșuri informative, distribuite pe scară largă populației, afișarea de mesaje informative în magazine, agenții de plată etc.

O bună informare și conștientizare cu privire la sistemul ADR, în interiorul unui stat, conduce la un acces mai ușor al consumatorilor la schemele ADR ale altui stat.

Având în vedere barierele lingvistice pentru consumatorii din alte state membre, creșterea conștientizării cu privire la existența schemelor ADR se poate face:

- în primul rând, prin mijloace electronice. Dincolo de existența unor rețele europene (FIN-NET⁶¹³), comercianții ar trebui să fie obligați ca, pe pagina de internet proprie, să includă informații, într-o limbă de circulație internațională, cu privire la sistemele ADR naționale care desfășoară activitate și în cazul litigiilor transfrontaliere.

- informarea mass-media cu privire la existența și posibilitatea folosirii sistemelor ADR în litigiile transfrontaliere ale consumatorilor.

- informații ce trebuie să poată fi furnizate în același timp de OPC⁶¹⁴ și ONG-urile specifice, în limbile Uniunii Europene sau cel puțin în cele de circulație internațională.

- primirea de mesaje automate, la accesarea site-urilor de comerț electronic,

În practica elvețiană în care, deși hotărârile pronunțate de autoritatea centrală pentru protecția drepturilor consumatorilor nu sunt obligatorii, o listă a comercianților care nu le respectă este publicată periodic, acționând ca un puternic stimulant pentru ca aceștia să respecte hotărârile.

de prezentare, dar și cu ocazia plăților făcute electronic către furnizorii de servicii.

2. Comercianții ar trebui obligați să informeze consumatorii în cazul în care aparțin unui sistem ADR? Dacă răspunsul este pozitiv, care ar fi cele mai eficiente modalități? (Ionica Ninu)

În vederea exprimării unor opinii cu privire la aspectele solicitate în studiu, trebuie definită noțiunea în jurul căreia se circumscrie întregul studiu, și anume „consumatorul”. Principala trăsătură a acestuia este fragilitatea, aceasta fiind prezumată absolut (neadmițându-se *de lege lata* posibilitatea profesionistului de a dovedi competența consumatorului): etalonul individului „consumator” nu mai este – precum la originile dreptului civil – persoana de o inteligență medie, ci una de o inteligență mediocră și de o prudență modestă⁶¹⁵.

La nivelul Uniunii Europene, această noțiune apare în mai multe reglementări, nefiind utilizată o terminologie uniformă⁶¹⁶, precum și la nivelul statelor

⁶¹³ Reprezentând acronim al „*Financial Dispute Resolution Network*”.

⁶¹⁴ Oficiul pentru protecția consumatorilor.

⁶¹⁵ J. Goicovici, *Dreptul consumației*, Ed. Sfera Juridică, Cluj-Napoca, 2006.

⁶¹⁶ A se vedea pentru exemplificare Directiva 85/577/CEE a Consiliului din 20 decembrie 1985 privind protecția consumatorilor în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale (JO L 372, 31.12.1985), Directiva 93/13/CEE a Consiliului din

5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii (JO L 95, 21.04.1993), Directiva 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 1997 privind protecția consumatorilor cu privire la contractele la distanță (JO L 144, 4.06.1997) și Directiva 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 mai 1999 privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe (JO L 171, 7.07.1999).

membre: unele state având definită această noțiune, altele nu au transpus literal noțiunea de consumator conținută în diferite directive și au extins protecția acordată de directive la alte categorii de persoane, mai ales noțiunea cu privire la destinatarul final, cea cu privire la contractele atipice, precum și la persoanele juridice⁶¹⁷.

Curtea de Justiție a Uniunii Europene a arătat, interpretând noțiunea de consumator din art. 2 din Directiva 93/13, că prin consumator se poate înțelege doar persoana fizică⁶¹⁸.

Astfel, considerăm că, pentru identificarea celor mai bune mijloace și metode de conștientizare a aspectelor pozitive a sistemelor ADR, este importantă definirea noțiunii „consumator”, într-un sens unitar la nivelul UE, pentru a nu mai exista confuzii și, de asemenea, precizarea posibilității statelor membre de a putea extinde sfera acestei noțiuni în vederea protecției consumatorului.

Protecția consumatorului și conștientizarea avantajelor sistemului ADR în soluționarea litigiilor presupune, în mod necesar, cooperarea între statele membre, între autorități naționale, între centrele europene de protecție a consumatorului, actualizarea periodică a bazelor de date.

Un loc important în conștientizarea consumatorilor îl pot avea și ONG-urile, care, ca persoane neutre, nestatale, ar putea câștiga poate mai repede încrederea consumatorului în prezentarea sistemelor și avantajelor ADR, prin diverse campanii de promovare a

acestora, de informare a consumatorilor cu privire la aspectele ce trebuie avute în vedere în momentul încheierii diverselor tranzacții comerciale, chiar și prin posibilitatea asistării consumatorilor în vederea alegerii metodei cea mai adecvate pentru tranșarea litigiului.

De asemenea, și furnizorul serviciului, bunului etc. - respectiv comerciantul - poate fi obligat să furnizeze informațiile necesare consumatorului înainte de încheierea tranzacției. Cu privire la acest aspect apar o serie de probleme, deoarece în acest moment, aceștia, prin diferite acte comunitare, sunt obligați să furnizeze asemenea informații⁶¹⁹.

Dificultățile care se ivesc în această privință se referă la momentul acordării acestor informații: înainte sau după încheierea contractului, natura informațiilor, cât pot fi acestea de detaliate, prezentarea și a altor scheme în afara celor din care aceștia eventual fac parte, avantajele și dezavantajele fiecăreia, claritatea acestor informații, limba utilizată, posibilitatea stabilirii unei sancțiuni în lipsa informării consumatorului și cu privire la sistemele ADR.

3. Cum ar trebui sistemele ADR să informeze utilizatorii cu privire la trăsăturile lor principale? (Sanda Lungu)

Utilizatorii sistemelor ADR, atât comercianții cât și consumatorii, pot fi informați de către furnizorii de servicii ADR în mai multe feluri, având în vedere următoarele:

⁶¹⁷ Mai multe informații în *Compendium CE de Droit de la consommation*, proiect al Comisiei Europene și Universității Bielefeld, la adresa: http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/consumer_law_compendium_comparative_analysis_fr_final.pdf.

⁶¹⁸ Hotărârea din 22 noiembrie 2001, cauzele conexate C-541/99 și C-542/99, *Cape Snc/ Idealservice Srl și Idealservice MN RE Sas/OMAI*

Srl, Rec. I-9049, pct. 16.

⁶¹⁹ A se vedea pentru exemplificare Directiva 85/577, cit. *supra*; Directiva 93/13, cit. *supra*, Directiva 94/47/CE a Parlamentului și Consiliului din 26 octombrie 1994 **privind protecția dobânditorilor în ceea ce privește anumite aspecte ale contractelor privind dobândirea dreptului de folosință pe durată limitată a bunurilor imobile** (JO L 280, 29.10.1994) etc.

- în primul rând, trebuie prezentate reglementările legale, interne și internaționale (într-o manieră simplă, clară și concisă) privitoare la sistemele ADR, a avantajelor și consecințelor folosirii acestora, pentru a crește încrederea publică în aceste metode de soluționare a cauzelor;

- trebuie prezentate avantajele dar și condițiile de apelare la sistemele ADR, durata, cheltuielile, garantarea accesului la justiție, flexibilitatea soluțiilor;

- respectând normele de etică și deontologie, furnizorii de servicii ADR ar trebui să susțină campanii periodice în mijloacele mass-media, dar și prin broșuri de prezentare ce pot fi puse la dispoziția comercianților încă din momentul împlinirii formalităților de înființare a acestora, pentru conștientizarea avantajelor și situațiilor în care pot fi folosite sistemele ADR;

- existența unor „puncte de informare” în marile centre comerciale, în cadrul agențiilor de plată, dar și pe internet.

4. Ce mijloace ar putea fi eficiente în a convinge consumatorii și agenții economici în a utiliza ADR pentru cererile individuale sau multiple și a respecta deciziile ADR? (Dragoș Marian Rădulescu⁶²⁰)

În ceea ce privește convingerea consumatorilor și agenților economici de a utiliza ADR pentru cererile individuale sau multiple aceasta se poate realiza prin prezentarea ADR în calitate de alternativă la sistemul actual de justiție, arătându-se care sunt avantajele medierii față de sistemul judiciar.

Astfel, trebuie pus accentul pe:

- *factorul timp*, deoarece în instanță din cauza procedurilor judiciare stricte ce trebuie îndeplinite (de obicei greu de înțeles de către părți, cu privire, în special, la termene) și a numărului mare de dosare aflate pe rol⁶²¹, un proces durează foarte mult timp, pe când, în privința medierii, timpul de rezolvare a conflictului este cu mult redus, iar procedura este simplă și pe înțelesul părților;

- *diminuarea costurilor*, deoarece un proces obișnuit implică cheltuieli cu privire la plata taxei de timbru, onorariul avocaților, precum și cu privire la depunerea actiunii (care trebuie redactată într-un număr de exemplare echivalent cu cel al părților, plus cel pentru instanță, la fel ca și probele depuse, transportul la fiecare termen de judecată, mai ales când instanța se află în altă localitate etc., pe când medierea se desfășoară cu cheltuieli mult mai mici, neimplicând atâtea formalități și putând să se desfășoare în orice localitate);

- *stresul generat* fie de ședințele de judecată (de aglomerație, de așteptare, de lipsa de la serviciu, de imposibilitatea de a fi ascultat pe tot cuprinsul prezentării dorite) și fie de imposibilitatea de a prevedea rezultatul (favorabil sau nu) este cu mult redus⁶²², dacă nu chiar înlăturat prin mediere, care poate să aibă loc la orice oră, fiecare parte având posibilitatea de a vorbi nestingherită și de a decide rezultatul final conform intereselor avute în vedere;

- *confidențialitatea* medierii este un alt avantaj pentru oricare părți care nu doresc o publicitate negativă, nu doresc a fi cunoscute aspecte private ale vieții lor

⁶²⁰ Lector univ. drd., Universitatea Creștină „Dimitrie Cantemir”.

⁶²¹ Raportul Consiliului Superior al Magistraturii privind starea justiției din România pentru anul 2008. Relevante sunt și celelalte documente publicate de CSM pe site-ul său privind starea justiției, precum

raportul pentru 2007 și pentru anii anteriori acestuia (la adresa: <http://www.csm1909.ro/csm/index.php?cmd=24>).

⁶²² De exemplu, mediator Fănuța Lișman, <http://medierea.wordpress.com/2010/01/06/avantajele-medierii-2/>

personale sau anumite aspecte ce țin de bunul mers al afacerilor pe care acestea le derulează și care în cadrul unui proces nu poate fi, de obicei, respectată, ședințele de judecată fiind publice⁶²³, la fel ca și soluțiile pronunțate;

- *flexibilitatea procedurii* de mediere produce efecte benefice pentru părți care pot să stabilească singure unde, când și în ce condiții urmează a se desfășura medierea și mai ales care va fi rezultatul final și, cel mai important aspect, cum va fi transpus acest rezultat în practică (lucru care în cadrul unui proces nici nu se ia în discuție, deoarece procesul oferă o soluție obligatorie a unui terț – judecătorul, și posibilitatea unor căi de atac, nu o evoluție în timp a relațiilor dintre părți);

- *satisfacerea intereselor* care se poate realiza numai prin mediere (părțile stabilind prin mediere ce este cu adevărat important pentru ele), deoarece instanța de judecată privește după „dreptatea” dată de lege și care de multe ori se „împiedică” în „amănunte” legale, precum termenul în care poate fi cerută o acțiune, probe, plata taxei de timbru etc., multe procese fiind câștigate/pierdute ca urmare a temeiniciei/netemeiniciei susținerilor părții, ci urmare a respectării/nerespectării dispozițiilor procedurale legale.

5. Ar trebui să devină obligatorie respectarea de către industrie a unui sistem de ADR? Dacă da, în ce condiții? În ce sectoare? (Dragoș Marian Rădulescu)

În materie comercială există procedura prealabilă a concilierii, plecându-se de la ideea existenței unei dorințe de rezolvare rapidă a diferendelor de natură comercială, iar în urma adoptării Legii nr. 202/2010 privind unele măsuri pentru

accelerarea soluționării proceselor, a apărut în procesele și cererile în materie comercială evaluabile în bani și procedura prealabilă a medierii, care însă nu a înlocuit concilierea, ci, potrivit legii, cele două proceduri au devenit alternative.

Astfel, potrivit art. 720¹ alin. 1 din Codul procedură civilă, „în procesele și cererile în materie comercială evaluabile în bani, înainte de introducerea cererii de chemare în judecată, reclamantul va încerca soluționarea litigiului fie prin mediere, fie prin conciliere directă”.

Ca atare, părțile pot alege fie procedura medierii, fie pe cea a concilierii, însă, în mod obligatoriu, una dintre ele.

Mai mult decât atât, chiar dacă a fost aleasă inițial procedura concilierii, ca metodă de soluționare alternativă a litigiului, părțile pot opta pentru mediere chiar și în cursul procedurii de conciliere, potrivit art. 2 alin. 3 din Legea 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator care statuează: „Persoanele fizice sau persoanele juridice au dreptul de a-și soluționa disputele prin mediere atât în afara, cât și în cadrul procedurilor obligatorii de soluționare amiabila a conflictelor prevăzute de lege”.

Așadar, înainte de declanșarea unui litigiu comercial pe rolul instanțelor de judecată, părțile vor fi obligate să urmeze una din cele două proceduri, cu precizarea că este vorba despre obligarea părților numai la „încercarea” de a rezolva procesul prin mediere, nefiind obligatoriu să se rezolve disputa între părți.

Se observă astfel că este obligatorie apelarea la mediator pentru mediere sau încercarea de conciliere, nu și obținerea unui rezultat în urma medierii sau concilierii, cerința fiind îndeplinită prin simpla prezentare la mediere sau conciliere,

⁶²³ Potrivit art. 126 din Constituție, ședințele de judecată sunt publice, afară de cazurile prevăzute de lege. Similar, art. 121 alin. 1 din Codul de

procedură civilă și art. 11 alin. 1 teza I din Legea nr. 304/2004 privind organizarea judiciară.

indiferent dacă părțile recurg sau nu la mediere ori conciliere ca metodă de soluționare a diferendului comercial existent.

De altfel, această ipoteză corespunde și principiului voluntar al medierii care prevede că medierea se desfășoară în condițiile exprimării liberului consimțământ al părților, caracterul voluntar al medierii fiind prevăzut inclusiv în documentele europene, întrucât medierea nu poate avea loc decât dacă este acceptată de toate părțile.

Se poate astfel considera că medierea sau concilierea trebuie să fie obligatorie ca etapă preliminară în cererile comerciale evaluabile în bani, drept consecință a naturii obiectului disputei (și anume banii) și a părților implicate (comercianți, care înțeleg necesitatea rezolvării rapide a diferendelor, indiferent din tipul afacerii derulate), fiind vorba de o cale eficientă și rapidă de rezolvare a unor litigii, dar că decizia de a rămâne la mediere și de a rezolva diferendul prin mediere trebuie să aparțină părților, procedura medierii fiind prin esență facultativă, părțile având un drept de opțiune în privința deciziei de a parcurge procedura medierii, de a se retrage de la mediere și a merge în instanță în orice moment al medierii.

6. Ar fi necesar ca încercarea de a rezolva un litigiu prin intermediul unor căi alternative, individual sau colectiv, să fie obligatorie înainte de sesizarea instanței? Dacă da, în ce condiții? În ce domenii de activitate? (dr. Gabriela Răducan)

Caracterul obligatoriu al utilizării mijloacelor alternative de soluționare a litigiilor ar trebui să ia în considerare echilibrul între, pe de o parte, eficiența indiscutabilă a acestor metode și, pe de altă parte, dreptul fundamental al consumatorului de acces la justiție. Astfel, este discutabilă ipoteza în care dreptul consumatorului de a se adresa direct instanței judecătorești ar fi condiționat de

îndeplinirea unei proceduri preliminare de soluționare alternativă a litigiului, mai ales cât timp aceste proceduri sunt insuficient reglementate.

O altă problemă specifică dreptului consumatorilor ar putea proveni din dezechilibrul de putere consumator-comerciant, astfel că una dintre condițiile care s-ar impune a fi respectate în cazul instituirii obligativității procedurilor alternative de soluționare a litigiilor ar fi garantarea egalității părților.

În egală măsură, ar trebui acordată o atenție deosebită incidenței procedurilor alternative asupra procesului civil, de exemplu, în ceea ce privește termenele de prescripție.

7. Ar fi necesar ca hotărârile pronunțate în ADR să fie obligatorii pentru comerciant? Dar pentru ambele părți? Dacă da, în ce condiții? În ce domenii de activitate? (dr. Gabriela Răducan)

Fără îndoială că eventualul caracter obligatoriu al hotărârilor pronunțate prin mijloace alternative de soluționare a litigiilor trebuie să țină seama de particularitățile fiecărui stat în parte (de exemplu, în prezent, ar fi greu de imaginat punerea în aplicare a unui astfel de sistem într-un stat ca România, în care alternativele ca medierea și arbitrajul sunt puțin cunoscute).

La polul opus, este de remarcat practica elvețiană în care, deși hotărârile pronunțate de autoritatea centrală pentru protecția drepturilor consumatorilor nu sunt obligatorii, o listă a comercianților care nu le respectă este publicată periodic, acționând ca un puternic stimulant pentru ca aceștia să respecte hotărârile.

Așadar, chiar în absența forței obligatorii a hotărârilor pronunțate prin mijloace alternative de soluționare a litigiilor, comercianții sunt predispuși la a le respecta, pentru a evita, de exemplu, prejudicierea imaginii lor. Pentru a se ajunge, însă, la un astfel de rezultat, considerăm că

mijloacele alternative de soluționare a litigiilor trebuie să prezinte minime garanții de corectitudine.

Față de tendința generală sesizabilă în majoritatea statelor europene de respectare benevolă a acestor hotărâri, dar luând în considerare și faptul că mijloacele de soluționare alternativă a diferendelor nu reprezintă încă un sistem bine organizat și accesibil în egală măsură consumatorilor și comercianților, apreciem că la acest moment nu se impune instituirea caracterului obligatoriu al acestor hotărâri.

În cazul în care hotărârile pronunțate pe această cale ar deveni totuși obligatorii, considerăm că ar trebui acordată o atenție deosebită coordonării sistemelor de soluționare alternativă a litigiilor cu contenciosul tradițional, existent în fiecare stat membru.

8. Care sunt cele mai eficiente modalități de îmbunătățire a sferei de acoperire a ADR în dreptul consumatorilor? Ar fi fezabil un sistem ADR disponibil atât pentru litigiile consumatorilor, cât și pentru litigiile întreprinderilor mici și mijlocii? (dr. Gabriela Răducan)

În prezent, accesul consumatorilor la informații privind mijloacele alternative de soluționare a diferendelor este unul limitat, în detrimentul popularității și răspândirii acestora, astfel că fără îndoială că instituționalizarea, atât la nivel național, cât și la nivel european, și-ar putea dovedi eficiența, încât ne putem imagina un sistem în care comercianții să fie obligați să informeze consumatorii, la debutul relațiilor contractuale dintre ei, asupra posibilităților de care dispun în ipoteza apariției unor litigii între ei.

9. Ce trăsături particulare ar trebui să includă sistemele ADR pentru a trata cereri colective? (dr. Gabriela Răducan)

În materia cererilor colective ale consumatorilor, trebuie avută în vedere, în primul rând, stabilirea legitimității active a persoanelor desemnate să reprezinte un grup de consumatori. Acești reprezentanți pot proveni atât din rândul instituțiilor centrale specifice (de exemplu, Oficiul național pentru protecția consumatorilor din România), fie din cadrul organizațiilor consumatorilor.

Eficiența unui astfel de sistem este evidentă în cazul în care mai mulți consumatori se confruntă cu o problemă identică ori similară față de același comerciant.

În Uniunea Europeană, sunt cunoscute mai multe variante de soluționare a cererilor colective, dintre care menționăm cazul în care un singur consumator sau o asociație de consumatori propune soluționarea unui litigiu pe căi alternative, iar hotărârea astfel pronunțată urmează a-și produce efectele față de toți consumatorii care și-au exprimat acordul; nu sunt de neglijat nici procedurile de tip scandinav, în care ombudsmanul este însărcinat cu protecția drepturilor consumatorilor, hotărârile pronunțate ca urmare a demersurilor sale având efecte asupra tuturor consumatorilor.

10. Care sunt cele mai eficiente modalități de îmbunătățire a soluționării litigiilor transfrontaliere prin ADR? Există forme particulare de ADR care sunt mai adecvate pentru litigiile transfrontaliere? (dr. Gabriela Răducan și Ionica Ninu)

Mare parte din disputele transfrontaliere susceptibile a face obiectul modalităților alternative de soluționare a diferendelor provin din comerțul electronic.

Una dintre problemele care apar în cadrul disputelor transfrontaliere constă în stabilirea organului competent. Ca regulă, competența aparține statului de proveniență al comerciantului, astfel încât

consumatorii sunt nevoiți să se adapteze unui sistem nou, fără a mai vorbi de barierele de natură lingvistică.

În acest context, un rol important aparține centrelor europene pentru protecția consumatorilor, care oferă consumatorilor din fiecare stat membru informații necesare privind sistemele de soluționare alternativă a litigiilor disponibile în statul oponent. Rețeaua centrelor europene pentru protecția consumatorilor a fost creată în anul 2005, iar printre obiectivele sale se numără acela de a oferi consumatorilor din statele membre informații privind drepturile de care dispun.

În materia soluționării litigiilor transfrontaliere dintre consumatori și comercianți, atunci când un consumator se află în imposibilitatea de a soluționa un conflict pe cale amiabilă, acesta se poate adresa centrului din țara de proveniență, unde cererea sa va fi tratată și transferată centrului din statul comerciantului. Centrul pentru protecția consumatorilor din statul comerciantului va avea sarcina de a identifica modalitatea cea mai potrivită de soluționare a litigiului și de a înainta cauza entităților competente.

Conform statisticilor, 51% dintre comercianții cu amănuntul din UE efectuează vânzări on-line, numai 21% dintre ei realizează vânzări transfrontaliere, iar dintre aceștia doar 4% comercializează în 10 sau mai multe state membre⁶²⁴. Totodată, există chiar „refuzul întreprinderilor de a efectua vânzări transfrontaliere către consumatori”⁶²⁵, astfel că 61% din ofertele transfrontaliere

nu se finalizează deoarece comercianții refuză să deservească în țara cumpărătorului⁶²⁶. Aceste date arată lipsa încrederii consumatorilor în comerțul transfrontalier, doar 8% dintre aceștia achiziționând produse on-line din alt stat membru⁶²⁷.

O modalitate eficace pentru sporirea gradului de încredere a consumatorului în efectuarea unor tranzacții on-line sau transfrontaliere o poate reprezenta informarea acestuia cu privire la posibilitatea de care dispune la momentul în care este nemulțumit de bunul sau serviciul achiziționat de a obține despăgubiri, cât poate fi de dificil sau de complicat dată fiind natura specifică acestor tranzacții: tranzacția poate fi supusă mai multor regimuri juridice, generând dificultăți de limbă, cheltuieli, distanță dintre părți etc.

Modalități de îmbunătățire a utilizării schemelor ADR

Identificarea unor dificultăți în domeniul protecției consumatorului cu privire la modalitățile mai avantajoase de soluționare a litigiilor intervenite între aceștia și comercianți a arătat necesitatea unei acțiuni în domeniul protejării suplimentare a consumatorului pentru ca aceste sisteme să fie mai accesibile consumatorului.

Au fost identificate, în esență, dificultăți legate de incoerența definirii noțiunii de consumator la nivelul UE și la nivelul statelor membre⁶²⁸, multitudinii sistemelor ADR la nivelul UE și al statelor, faptul că

⁶²⁴ Comunicarea Comisiei [...] privind comerțul electronic transfrontalier dintre întreprinderi și consumatori în Uniunea Europeană, COM (2009) 557, 22.10.2009.

⁶²⁵ A se vedea expunerea de motive care însoțește propunerea de Directivă a Parlamentului European și a Consiliului privind drepturile consumatorilor, COM(2008) 614, 2008/0196 (COD), 8.10.2008.

⁶²⁶ Comunicarea privind comerțul electronic transfrontalier, COM (2009) 557, cit. *supra*.

⁶²⁷ A se vedea Consumer Scoreboard 3rd edition (a treia ediție a tabloului de bord al piețelor de consum), la adresa: http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/3rd_edition_scoreboard_en.pdf.

⁶²⁸ Pentru detalii, a se vedea *Compendium CE de Droit de la consommation*, cit. *supra*.

În multe țări nu sunt vizate sectoare importante sau există prea puține sisteme ADR⁶²⁹, specificului comerțului prin mijloace electronice [e-commerce] și cel transfrontalier, precum și a momentului, clarității informației pe care o poate furniza comerciantul cu privire la aceste posibilități de soluționare a litigiilor ivite.

Acestea arată necesitatea unei armonizări. O chestiune deosebit de importantă se ridică în acest moment cu privire la instrumentul care poate fi folosit în vederea armonizării domeniului modalităților de soluționare a litigiilor în vederea unei protecții suplimentare a consumatorului și creșterii în acest fel și a încrederii în diferite forme de tranzacții.

Acest instrument ar trebui să stabilească principiile, în scopul de a asigura un standard minim comun, să garanteze informarea adecvată referitoare la posibilitatea de recurge la sistemul ADR, la avantajele ale acestor sisteme, să asigure rezolvarea într-un timp rezonabil, să garanteze independența terților implicați în sistemul ADR ales, precum și drepturile părților, să asigure confidențialitatea, precum și executarea soluției la care s-a ajuns în urma soluționării pe calea ADR a litigiului.

Totodată, instrumentul ales ar trebui să lase libertate părților în alegerea unui sistem ADR la nivel UE sau posibilitatea alegerii unuia mai avantajos existent într-unul din statele membre.

Instrumentul care ar prezenta avantajul creșterii gradului de coerență legislativă pe teritoriul UE ar fi regulamentul, dar ar prezenta însă dezavantaje în raport cu principiile subsidiarității și proporționalității.

11. Care este cel mai eficient mod de a finanța un sistem ADR? (Sanda Lungu)

Finanțarea sistemelor ADR include două componente: prima se referă la finanțarea activității de promovare a acestora, iar a doua la finanțarea funcționării lor, în special în situațiile în care oferirea serviciilor ADR este pusă la dispoziția consumatorilor în mod gratuit.

Pot exista mai multe metode eficiente de finanțare a acestora acestor scheme.

- un prim sistem ar fi cel legat de direcționarea unei părți a contribuțiilor (taxelor) încasate de oficiile registrului comerțului, cu ocazia înființării (constituirii) societăților comerciale sau a înregistrărilor diverselor mențiuni referitoare la acestea.

Finanțarea efectivă sau mai exact distribuirea acestor sume trebuie realizată prin raportare la diversitatea sistemelor ADR, dar și la funcționarea lor efectivă în cadrul soluționării conflictelor dintre consumatori și comercianți.

Din această modalitate de finanțare s-ar mai putea obține un alt mare avantaj, iar aici este inclus un posibil răspuns la întrebările (1) și (4) din chestionar: comercianții, dar și consumatorii (persoane fizice care sunt asociați/acționari ai societății comerciale și care devin consumatori în calitate de persoane fizice) devin conștienți, prin prisma contribuției financiare, cu privire la existența metodelor alternative de soluționare a litigiilor și vor fi tentați să beneficieze de aceste „servicii” sau cel puțin să le încerce înainte de a se adresa unei instanței judecătorești.

⁶²⁹ De exemplu, România are două sisteme publice de ADR: *Autoritatea națională pentru protecția Consumatorilor*, care se ocupă de litigiile individuale ale consumatorilor, și *Autoritatea națională pentru administrare și reglementare în*

comunicații din România, care soluționează cererile din sectorul comunicațiilor electronice. Au fost identificate lacune în special în sectoarele serviciilor financiare, ale transportului și turismului și al serviciilor poștale.

Aici intervine și rolul prestatorilor de servicii alternative de soluționare a litigiilor, care pot „populariza”, încă de la constituirea unei societăți comerciale, serviciile și avantajele pe care le implică.

- altă sursă de finanțare s-ar putea abține prin direcționarea unei părți a amenzilor încasate de la comercianți în urma plângerilor consumatorilor.

- având în vedere faptul că sistemele ADR au menirea de a rezolva litigiile într-o manieră eficientă și adecvată și că aceste proceduri vizează facilitarea accesului consumatorilor la justiție, o posibilă sursă de finanțare ar rezulta din direcționarea unei părți a taxelor judiciare stabilite de instanțe (care în prezent, în România, intră în bugetul local) către finanțarea sistemelor ADR.

În acest fel, participanții la procedurile judiciare dobândesc o reprezentare cu privire la existența și utilitatea sistemelor ADR, contribuind la informarea acestora.

12. Care sunt cele mai bune metode de păstrare a independenței sistemelor ADR atunci când acestea sunt finanțate total sau parțial de sectorul profesional (comercianți, mediul privat)? (Sanda Lungu)

În principal, prestatorii de servicii ADR sunt ținuti de respectarea și păstrarea independenței prin coduri de conduită profesională, la care aceștia aderă în mod voluntar. În acest fel, încălcarea principiului privind independența atrage răspunderea disciplinară, civilă sau chiar penală.

Pe de o parte, soluționarea conflictelor în care sunt implicați consumatorii de către prestatorii de servicii ADR trebuie

condiționată de aderarea acestora la astfel de coduri de conduită, chiar dacă un practician care nu a aderat la un astfel de cod nu oferă garanțiile de independență necesare exercitării profesiei.

Pe de altă parte, finanțarea sistemelor ADR, astfel precum a fost anterior propusă, nu se face în mod direct, nu există raport direct între finanțatorul din mediul privat și prestatorul de servicii ADR. Toate sumele destinate finanțării se strâng într-un cont comun, distribuirea făcându-se potrivit unor norme legale.

În acest fel, cel care oferă servicii ADR nu va cunoaște în mod direct sursa sa de finanțare, neexistând riscul influențării imparțialității sale.

13. Care ar trebui să fie costurile ADR pentru consumatori? (Sanda Lungu)

Având în vedere valoarea redusă a acestor litigii, costurile pentru consumatori ar trebui să fie inexistente, până la prag valoric (de exemplu 100 euro), iar peste această valoare costurile ar trebui să fie minime, stabilite procentual în funcție de valoarea litigiului (precum ar fi 2% din valoarea care depășește pragul stabilit).

În acest fel, consumatorii ar fi atrași spre folosirea sistemelor ADR, spre deosebire de folosirea sistemului clasic, al instanței judecătorești, unde costurile sunt mult mai mari.

De asemenea, în cazul sistemelor ADR, în care soluția este impusă de un terț, consumatorul, exceptând soluția folosirii abuzive a acestor sisteme, nu ar trebui să fie obligat la plata vreunor cheltuieli.