

Având în vedere art. 21 din Regulamentul (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului din 19 octombrie 2022 privind o piață unică pentru serviciile digitale și de modificare a Directivei 2000/31/CE,

În temeiul art. 14 alin. (1) și art. 21 alin. (4) din Legea nr. 50/2024 privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea Regulamentului (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului din 19 octombrie 2022 privind o piață unică pentru serviciile digitale și de modificare a Directivei 2000/31/CE (Regulamentul privind serviciile digitale), precum și pentru modificarea și completarea Legii nr. 365/2002 privind comerțul electronic, precum și ale art. 12 alin. (1) și (3) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 22/2009 privind înființarea Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, aprobată prin Legea nr. 113/2010, cu modificările și completările ulterioare,

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU ADMINISTRARE ȘI REGLEMENTARE ÎN COMUNICAȚII

emite prezenta

DECIZIE

privind procedura de certificare a organismelor de soluționare extrajudiciară a litigiilor inițiate împotriva furnizorilor de platforme online

Art. 1. – Prezenta decizie stabilește:

- a) procedura de certificare a organismelor de soluționare extrajudiciară a litigiilor inițiate de către destinatarii serviciului, inclusiv de către persoanele fizice sau entități care au transmis notificări potrivit art. 16 din Regulamentul (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului din 19 octombrie 2022 privind o piață unică pentru serviciile digitale și de modificare a Directivei 2000/31/CE, denumit în continuare *Regulamentul privind serviciile digitale*, și cărora li se adresează deciziile menționate la art. 20 alin. (1) din același act normativ european, împotriva furnizorilor de platforme online;
- b) procedura de încetare, revocare, respectiv reînnoire a certificării acordate potrivit lit. a).

Art. 2. – În cuprinsul prezentei decizii, prin „persoane interesate” se înțelege destinatarii serviciului, inclusiv persoanele fizice sau entitățile care au transmis notificări potrivit art. 16 din *Regulamentul privind serviciile digitale* și cărora li se adresează deciziile menționate la art. 20 alin. (1) din același act normativ european.

Art. 3. – (1) În exercitarea atribuțiilor de coordonator al serviciilor digitale în România, Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, denumită, în continuare, ANCOM, primește, analizează și soluționează cererile ce au ca obiect certificarea în calitate de organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor.

(2) Cererile prevăzute la alin. (1) pot fi depuse de:

- a) persoanele juridice de drept privat constituite în una dintre formele prevăzute de lege;
- b) persoanele juridice de drept public, cu respectarea actelor normative ce reglementează activitatea acestora.

(3) Autoritățile relevante, astfel cum sunt definite la art. 4 alin. (1) lit. a) din Legea nr. 50/2024, nu pot cumula și calitatea de organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor.

Art. 4. – (1) Orice persoană juridică cu sediul în România care intenționează să activeze ca organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor inițiate împotriva furnizorilor de platforme online va transmite o cerere, prin completarea unui formular-tip, în vederea obținerii certificării în acest sens, împreună cu toate documentele și dovezile prin care demonstrează că îndeplinește condițiile prevăzute de art. 21 alin. (3) din *Regulament privind serviciile digitale*.

(2) Formularul-tip cuprinde, în mod obligatoriu, cel puțin următoarele informații:

- a) forma de organizare, denumirea, adresa sediului social și adresa de e-mail;
- b) numele persoanei împuternicite să reprezinte solicitantul în relația cu ANCOM și cu furnizorii de platforme online și datele de contact ale acesteia, precum și o copie a actului de identitate;
- c) domeniul de expertiză în care va activa ca organism prin indicarea tipului sau tipurilor de informații ce constituie conținut ilegal sau incompatibil cu condițiile generale de utilizare și care pot face obiectul unui litigiu ivit între părți;
- d) limba sau limbile oficiale din Uniunea Europeană în care poate asigura soluționarea alternativă a litigiilor și competențele specifice;
- e) resursele umane și tehnice disponibile pentru soluționarea extrajudiciară a litigiului;
- f) modul și sursele de finanțare ale activităților solicitantului, cu detalierea modului și surselor de finanțare pentru activitatea de soluționare extrajudiciară a litigiilor;
- g) componența structurii de conducere a solicitantului și modul de luare a deciziilor, cu detalierea modului de luare a deciziilor în procesul de soluționare a litigiului;
- h) perioada pentru care se solicită certificarea;
- i) declarația pe propria răspundere cu privire la faptul că informațiile furnizate sunt complete și corecte, semnată de reprezentantul legal al solicitantului.

(3) Formularul-tip în format letric poate fi obținut de la sediul central sau de la structurile teritoriale ale ANCOM sau poate fi completat pe pagina de internet a ANCOM.

(4) Formularul-tip va fi însoțit de:

- a) documente doveditoare pentru toate informațiile la care face referire în cuprinsul său;
- b) procedura pe baza căreia se va desfășura soluționarea extrajudiciară a litigiilor;
- c) mecanismul obiectiv utilizat pentru stabilirea tarifelor percepute furnizorilor de platforme online, respectiv destinatarilor serviciului, pentru soluționarea litigiului.

Art. 5. – (1) Formularul-tip completat, împreună cu documentele însoțitoare, se poate transmite:

- a) prin depunere la sediul central al ANCOM, personal sau de către un reprezentant al solicitantului, sub luare de semnătură;

- b) printr-un serviciu poștal cu confirmare de primire, către sediul central al ANCOM;
- c) la adresa de poștă electronică sel.dsa@ancom.ro, ca înscris în formă electronică, căruia i s-a încorporat, atașat sau i s-a asociat logic o semnătură electronică calificată în condițiile legislației speciale privind semnătura electronică.

(2) Documentele precizate la art. 4 alin. (4) lit a) nu se vor transmite conform dispozițiilor alin. (1), în măsura în care, conform legislației în vigoare, Autorității i se permite accesarea, respectiv verificarea, în bazele de date administrate conform atribuțiilor legale de alte autorități sau instituții publice, a informațiilor necesare identificării furnizorului și a reprezentantului legal al acestuia.

Art. 6. – (1) Ulterior înregistrării cererii depuse de solicitant, președintele ANCOM va desemna o comisie care va fi responsabilă cu verificarea dosarului înregistrat și analizarea pe fond a condițiilor prevăzute de art. 21 alin. (3) din *Regulamentul privind serviciile digitale*, denumită în continuare *Comisia*.

(2) Comisia este formată dintr-un președinte și unul sau mai mulți membri, în funcție de complexitatea cererii de certificare formulate.

Art. 7. – (1) În cazul în care cererea nu îndeplinește cerințele prevăzute la art. 4 alin. (2) și (4), solicitantului i se vor comunica, în scris, neconformitățile și i se va pune în vedere să aducă precizări sau să completeze cererea în termen de 5 zile lucrătoare de la data comunicării neconformităților.

(2) Neîndeplinirea obligației prevăzute la alin. (1) în termenul stabilit va atrage respingerea cererii, prin răspuns motivat, fără a se mai parcurge fazele următoare ale procedurii de certificare.

Art. 8. – În vederea verificării respectării condițiilor prevăzute la art. 21 alin. (3) lit. a)-c) din *Regulamentul privind serviciile digitale*, *Comisia* analizează dacă din documentele depuse rezultă că solicitantul:

- a) are un sistem de finanțare care îi asigură imparțialitate și independență în deciziile sale în raport de furnizorii de platforme online sau destinatarii serviciului;
- b) are în structura sa persoane fizice cu atribuții de soluționare a litigiilor și de coordonare a acestor activități, care dispun de cunoștințele de specialitate necesare în ceea ce privește chestiunile apărute în unul sau mai multe domenii specifice ale conținutului ilegal sau în ceea ce privește aplicarea și asigurarea respectării condițiilor generale de utilizare ale uneia sau mai multor tipuri de platforme online, permițând organismului să contribuie în mod eficace la soluționarea unui litigiu;
- c) numește persoanele menționate la lit. b) pe o perioadă suficientă de timp care să asigure independența acțiunilor lor și că nu pot fi eliberate din funcție fără motive întemeiate;
- d) instituie o modalitate de remunerare a persoanelor menționate la lit. b) care nu este legată de rezultatul procedurii de soluționare a litigiilor;
- e) dispune de proceduri care garantează că persoanele menționate la lit. b) pot comunica fără întârziere entității orice element 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 la litigiul pe care trebuie să îl soluționeze;

- f) dispune de proceduri care garantează că, în situația menționată la lit. e), persoana fizică respectivă este înlocuită de o altă persoană fizică căreia i se încredințează desfășurarea procedurii de soluționare extrajudiciară a litigiului, persoana fizică în cauză se abține de la desfășurarea procedurii de soluționare a litigiului sau că persoanei fizice în cauză i se permite să continue soluționarea extrajudiciară a litigiului dacă părțile au fost informate, în mod corespunzător, iar acestea nu au formulat observații cu privire la acest aspect.

Art. 9. – În vederea verificării condiției prevăzute la art. 21 alin. (3) lit. b) din *Regulamentul privind serviciile digitale*, *Comisia* poate solicita, conform legislației în vigoare, un punct de vedere cu privire la titlurile de calificare dobândite în țară sau în străinătate, după caz:

- a) instituției de învățământ emitente din România;
- b) Centrului Național de Recunoaștere și Echivalare a Diplomelor;
- c) autorității competente pentru profesia reglementată la care respectivul titlu de calificare oferă acces.

Art. 10. – În vederea verificării respectării condiției prevăzute la art. 21 alin. (3) lit. d) din *Regulamentul privind serviciile digitale*, *Comisia* analizează dacă din documentele depuse rezultă că solicitantul:

- a) deține un *site web* actualizat care permite părților să aibă acces cu ușurință la informațiile referitoare la procedura de soluționare extrajudiciară a litigiilor și care permite persoanelor interesate să prezinte o plângere prin transmiterea acesteia și a documentelor justificative necesare online;
- b) furnizează părților, la cerere, pe un suport durabil, informațiile menționate la lit. a);
- c) permite persoanelor interesate, să formuleze o plângere prin depunere la sediul solicitantului sau prin poștă;
- d) permite schimbul de informații dintre părți prin mijloace electronice sau, după caz, prin poștă.

Art. 11. – În vederea verificării respectării condiției prevăzute la art. 21 alin. (3) lit. e) din *Regulamentul privind serviciile digitale*, *Comisia* analizează dacă din documentele depuse rezultă că solicitantul:

- a) pune la dispoziție o procedură de soluționare extrajudiciară a litigiului gratuită sau disponibilă la un tarif simbolic pentru destinatarii serviciului, respectiv la un tarif rezonabil, ce nu poate depăși costurile care incumbă organismului, pentru furnizorii de platforme online;
- b) notifică platforma online în cauză într-un termen rezonabil după primirea tuturor documentelor care conțin informații relevante referitoare la reclamație;
- c) pune rezultatul la dispoziția părților în termen de 90 de zile calendaristice de la primirea sesizării sau, în cazul unui litigiu complex, într-un termen de maximum 180 de zile;
- d) are capacitatea de a soluționa litigiul în cel puțin una dintre limbile oficiale ale instituțiilor Uniunii Europene.

Art. 12. – În vederea verificării respectării condiției prevăzute la art. 21 alin. (3) lit. f) din *Regulamentul privind serviciile digitale*, *Comisia* analizează dacă din documentele depuse rezultă că normele de procedură în funcție de care se desfășoară soluționarea litigiului:

- a) sunt clare și echitabile;
- b) sunt puse la dispoziția persoanelor interesate și furnizorilor de platforme online într-un mod accesibil;
- c) prevăd posibilitatea furnizorilor de platforme online de a refuza să se implice în proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor în temeiul *Regulamentului privind serviciile digitale* atunci când același litigiu, în special din perspectiva informațiilor în cauză și a motivelor pentru care a fost luată decizia contestată, a efectelor deciziei și a motivelor invocate pentru contestarea deciziei, a fost deja soluționat de instanța judecătorească sau face deja obiectul unei proceduri în curs în fața unei instanțe judecătorești sau în fața unui alt organism competent de soluționare extrajudiciară a litigiilor;
- d) prevăd posibilitatea organismului certificat de soluționare extrajudiciară a litigiilor de a respinge o sesizare atunci când o cerere cu același obiect a fost dedusă judecătii instanțelor judecătorești;
- e) prevăd posibilitatea părților de a iniția, în orice moment, proceduri judiciare cu privire la același litigiu.

Art. 13. – În cazul în care consideră că informațiile prezentate, împreună cu documentele și dovezile depuse, nu sunt suficiente pentru a demonstra îndeplinirea tuturor condițiilor prevăzute la art. 21 alin. (3) din *Regulamentul privind serviciile digitale*, *Comisia* poate cere solicitantului completarea cererii.

Art. 14. – (1) După analizarea condițiilor prevăzute la art. 21 alin. (3) din *Regulamentul privind serviciile digitale*, *Comisia* înaintează președintelui ANCOM, spre aprobare, un raport conținând propunerea acesteia cu privire la solicitarea de certificare formulată, după cum urmează:

- a) de certificare a organismului de soluționare extrajudiciară a litigiilor, în cazul în care solicitantul a demonstrat că îndeplinește toate condițiile prevăzute la art. 21 alin. (3) din *Regulamentul privind serviciile digitale*;
- b) de respingere a solicitării de certificare, atunci când solicitantul nu a demonstrat că îndeplinește toate condițiile prevăzute la art. 21 alin. (3) din *Regulamentul privind serviciile digitale*.

(2) În cazul prevăzut la alin. (1) lit. a), solicitantului i se va elibera certificatul care atestă calitatea de organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor, iar, în cazul prevăzut la alin. (1) lit. b), solicitantului i se va transmite un răspuns motivat.

(3) Modelul certificatului de organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor este prevăzut în anexa la prezenta decizie.

Art. 15. – (1) Organismul de soluționare extrajudiciară a litigiilor certificat are obligația de a informa ANCOM în legătură cu orice modificare a informațiilor prevăzute la art. 4 alin. (2) lit. a), b), f) și g) în termen de 5 zile lucrătoare de la apariția modificării.

(2) Organismul de soluționare extrajudiciară a litigiilor are obligația de a anunța ANCOM imediat ce apar schimbări care conduc la imposibilitatea respectării oricăreia dintre condițiile prevăzute la art. 21 alin. (3) din *Regulamentul privind serviciile digitale*. În această situație, ANCOM revocă certificatul care atestă calitatea de organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor.

(3) În situația în care organismul de soluționare extrajudiciară a litigiilor dorește să extindă domeniul său de competență prin adăugarea altor tipuri de conținut decât cele precizate în cererea inițială conform art. 4 alin. (2) lit. c), acesta va completa o nouă cerere, în condițiile art. 4, reluându-se procedura de certificare.

(4) În situația în care organismul de soluționare extrajudiciară a litigiilor intenționează să asigure soluționarea alternativă a litigiilor și în altă/alte limbă/limbi oficiale din Uniunea Europeană decât cele precizate în cererea inițială conform art. 4 alin. (2) lit. d), acesta transmite o informare însoțită de dovezile relevante către ANCOM, care va actualiza, în consecință, certificatul de organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor.

(5) În situația în care organismul de soluționare extrajudiciară a litigiilor dorește să restrângă domeniul său de competență prin eliminarea anumitor tipuri de conținut decât cele precizate în cererea inițială conform art. 4 alin. (2) lit. c) și/sau a anumitor limbi oficiale din Uniunea Europeană decât cele precizate în cererea inițială conform art. 4 alin. (2) lit. d), acesta transmite o informare către ANCOM, care va actualiza, în consecință, certificatul de organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor.

Art. 16. – (1) Organismele certificate de soluționare extrajudiciară a litigiilor au obligația de a transmite ANCOM, o dată pe an, un raport cu privire la funcționarea lor, specificând, cel puțin, numărul de litigii pe care le-au primit, informațiile cu privire la rezultatele litigiilor respective, durata medie de soluționare a acestora, precum și eventualele deficiențe sau dificultăți întâmpinate.

(2) La cererea ANCOM, organismele certificate de soluționare extrajudiciară a litigiilor sunt obligate să furnizeze informațiile suplimentare solicitate.

(3) Raportul se transmite într-un format care să poată fi citit automat, formatul de prezentare a raportului și modalitatea de transmitere fiind stabilite de către ANCOM. Informațiile necesare pentru transmiterea raportului se publică pe pagina de internet a ANCOM.

(4) Netransmiterea raportului conform alin. (1)-(3) atrage suspendarea calității de organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor.

Art. 17. – (1) Încetarea calității de organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor operează:

- a) la expirarea perioadei pentru care a fost acordată certificarea, atunci când organismul în cauză nu a formulat o cerere pentru reînnoire;
- b) înainte de termen, la solicitarea formulată în mod expres de către organismul în cauză;
- c) în situațiile prevăzute la art. 15 alin. (2) și art. 18 alin. (3).

(2) Cererea de reînnoire poate fi depusă cu cel puțin 60 de zile, dar nu mai devreme de 90 de zile, înaintea expirării termenului de valabilitate.

(3) Nedepunerea cererii de reînnoire în condițiile alin. (2) atrage decăderea din dreptul de a solicita reînnoirea certificatului, pentru recertificare fiind necesară depunerea unei noi cereri, în condițiile art. 4.

Art. 18. – (1) ANCOM poate investiga, fie din proprie inițiativă, fie pe baza informațiilor primite de la terți, dacă un organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor mai îndeplinește condițiile prevăzute la art. 21 alin. (3) din *Regulamentul privind serviciile digitale*.

(2) Dacă, în urma investigației menționate la alin. (1), ANCOM constată că organismul de soluționare extrajudiciară a litigiilor nu mai îndeplinește condițiile prevăzute la art. 21 alin. (3) din *Regulamentul privind serviciile digitale*, îl înștiințează cu privire la aspectele constatate și la intenția de revocare a certificării, acordându-i un termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data înștiințării pentru formularea unui punct de vedere.

(3) După împlinirea termenului prevăzut la alin. (2), dacă, în urma investigației menționate la alin. (1) și a informațiilor comunicate de organismul în cauză conform alin. (2), ANCOM constată că acesta nu îndeplinește condițiile prevăzute la art. 21 alin. (3) din *Regulamentul privind serviciile digitale*, ANCOM revocă certificatul care atestă calitatea de organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor.

(4) Revocarea certificării poate fi contestată conform art. 21 alin. (3) din Legea nr. 50/2024 privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea Regulamentului (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului din 19 octombrie 2022 privind o piață unică pentru serviciile digitale și de modificare a Directivei 2000/31/CE (Regulamentul privind serviciile digitale), precum și pentru modificarea și completarea Legii nr. 365/2002 privind comerțul electronic.

Art. 19. – Prezenta decizie se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la data publicării acesteia.

PREȘEDINTE,

VALERIU ȘTEFAN ZGONEA

București, ____ mai 2024

Nr. ____

Anexa - Certificat de organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor



Autoritatea Națională pentru
Administrare și Reglementare
în Comunicații

Str. Delea Nouă nr.2, Sector 3, București, 030925 România
Tel: 0372 845 400 / 0372 845 454 Fax: 0372 845 402
ancom@ancom.ro www.ancom.ro

Având în vedere Decizia Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. ___/2024 privind procedura de certificare a organismelor de soluționare extrajudiciară a litigiilor inițiate împotriva furnizorilor de platforme online,

În temeiul art. 21 alin. (1) din Legea nr. 50/2024 privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea Regulamentului (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului din 19 octombrie 2022 privind o piață unică pentru serviciile digitale și de modificare a Directivei 2000/31/CE (Regulamentul privind serviciile digitale), precum și pentru modificarea și completarea Legii nr. 365/2002 privind comerțul electronic,

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații

emite prezentul

Certificat de organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor

Prin prezentul certificat se acordă calitatea de organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor [numele entității], cu adresa ..., adresa de e-mail

Domeniul de competență desemnat pentru activitatea de soluționare extrajudiciară a litigiilor: _____

Perioada acordării calității de organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor: _____.

Limba în care organismul poate să soluționeze litigiile: _____.

Data:

Semnătura: