

REFERAT DE APROBARE

la proiectul Deciziei Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații privind procedura de certificare a organismelor de soluționare extrajudiciară a litigiilor inițiate împotriva furnizorilor de platforme online

I. Contextul și cadrul european de reglementare

Cadrul european de reglementare care vizează serviciile societății informaționale este reprezentat de Directiva 2000/31/CE a Parlamentului European și a Consiliului privind anumite aspecte juridice ale serviciilor societății informaționale, în special ale comerțului electronic, pe piața internă, act legislativ european transpus la nivelul statului român prin Legea nr. 365/2002 privind comerțul electronic, republicată, cu modificările ulterioare. Timp de două decade, acest act normativ a reprezentat fundamentul reglementării acestor servicii în cadrul Uniunii Europene. În tot acest timp, lumea digitală a cunoscut un deosebit progres și o dezvoltare care vor continua în mod accelerat și în următorul deceniu.

În contextul dezvoltării rețelelor de comunicații electronice din ultimii ani și al creșterii gradului de utilizare a serviciilor de comunicații electronice, coroborat cu inovarea în materia dezvoltării aplicațiilor în domeniul tehnologiei informației, s-a putut constata că o serie întreagă de activități se desfășoară în mediul online, pe rețelele sociale online ori pe platformele dezvoltate și implementate. Odată cu dezvoltarea rețelelor de socializare și a platformelor, s-a putut observa și o creștere a importanței motoarelor de căutare online, folosite pentru căutarea și accesarea unor informații, iar modul în care sunt agregate informațiile căutate de utilizatori generează o poziție privilegiată pentru serviciile digitale de acest tip.

Pentru crearea unui spațiu digital mai sigur, în care să fie protejate drepturile fundamentale ale destinatarilor serviciului și pentru stabilirea unor condiții de concurență echitabile pentru a stimula inovarea, creșterea și competitivitatea, atât pe piața unică europeană, cât și la nivel mondial, a fost adoptat 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*), cu aplicabilitate de la data de 17 februarie 2024.

Regulamentul privind serviciile digitale creează condiții favorabile pentru apariția și dezvoltarea serviciilor digitale inovatoare pe piața internă, fiind necesar să existe, la nivelul Uniunii, o apropiere a măsurilor normative naționale cu privire la obligațiile care revin furnizorilor de servicii intermediare, pentru a se evita și a se pune capăt fragmentării pieței interne și pentru a se asigura securitatea juridică, reducând astfel incertitudinea pentru dezvoltatori și favorizând interoperabilitatea.

Regulamentul privind serviciile digitale se aplică furnizorilor anumitor furnizori de servicii ale societății informaționale, cunoscuți ca și furnizori de servicii intermediare în contextul regulamentului, în special serviciilor intermediare care constau în servicii cunoscute sub denumirea de „simplă transmitere” („mere conduit”), „stocare în cache” („caching”) și „găzduire” („hosting”), având în vedere că sporirea exponențială a utilizării acestor servicii, în principal în scopuri legitime și benefice din punct de vedere social, indiferent de forma lor, a consolidat, de asemenea, rolul acestora în intermedierea și răspândirea de informații și activități ilegale sau dăunătoare.

Potrivit *Regulamentului privind serviciile digitale*, fiecare stat membru al Uniunii Europene desemnează una sau mai multe autorități competente să asigure implementarea acestuia, dintre care una în calitate de coordonator al serviciilor digitale (denumit în continuare DSC). Una dintre obligațiile care cad în sarcina DSC-ului este cea privind certificarea organismelor de soluționare extrajudiciară a litigiilor.

Menționăm că, potrivit considerentului 58 din *Regulamentul privind serviciile digitale*, destinarii serviciului, definiți drept orice persoană fizică sau juridică utilizatoare a unui serviciu intermediar (așa cum au fost acestea mai sus precizate), în special cu scopul de a căuta informații sau de a le face accesibile, trebuie să poată contesta cu ușurință și în mod eficace anumite decizii ale furnizorilor de platforme online cu privire la moderarea conținutului (considerat ca având caracter ilegal sau incompatibil cu condițiile generale de utilizare). Aceste decizii pot viza, cu titlu de exemplu:

- vizibilitatea conținutului, posibilitatea de a monetiza acel conținut sau restricționarea conținutului deoarece platforma online a stabilit că respectivul conținut este ilegal sau încalcă una dintre politicile sale;
- raportarea unui conținut în vederea eliminării pe motiv că ar încălca legislația sau politicile furnizorului;
- respingerea sau suspendarea de pe o piață online a unui comerciant pentru că nu a trecut de confirmarea identității.

Totodată, în eventualitatea în care o situație nu a fost soluționată în mod satisfăcător prin intermediul sistemelor interne de soluționare a plângerilor puse la dispoziție de furnizorii de platforme online, potrivit considerentului 59, „[...] ar trebui să se prevadă posibilitatea de a participa cu bună-credință la soluționarea extrajudiciară a unor astfel de litigii [...] de către organisme certificate care au independența, mijloacele și cunoștințele de specialitate necesare pentru a-și desfășura activitățile într-un mod echitabil, rapid și eficient din punctul de vedere al costurilor [...]”.

Astfel, potrivit art. 21 alin. (1) din *Regulamentul privind serviciile digitale*, „Destinatarii serviciului, inclusiv persoanele fizice sau entitățile care au transmis notificări, cărora li se adresează deciziile menționate la articolul 20 alineatul (1) **au dreptul de a opta pentru orice organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor care a fost certificat în conformitate cu alineatul (3) de la prezentul articol în vederea soluționării litigiilor legate de deciziile respective, inclusiv a plângerilor care nu au fost soluționate prin intermediul sistemului intern de soluționare a plângerilor menționat la articolul respectiv.**” Potrivit alin. (3) al aceluiași articol, „**Coordonatorul serviciilor digitale din statul membru în care este stabilit organismul de soluționare extrajudiciară a litigiilor certifică respectivul organism, pentru o perioadă de maximum cinci ani, care poate fi reînnoită, la cererea organismului în cauză, dacă organismul a demonstrat că îndeplinește toate condițiile următoare:**

(a) este imparțial și independent, inclusiv din punct de vedere financiar, de furnizorii de platforme online și de destinatarii serviciului furnizat de furnizorii de platforme online, inclusiv de persoanele fizice sau entitățile care au transmis notificări;

(b) dispune 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) membrii săi sunt remunerați într-o manieră care nu are legătură cu rezultatul procedurii;

(d) procesul de soluționare extrajudiciară a litigiilor pe care îl asigură este ușor accesibil prin intermediul tehnologiei comunicațiilor electronice și oferă posibilitatea de a iniția soluționarea litigiilor și de a transmite online documentele justificative necesare;

(e) are capacitatea de a soluționa litigiul într-un mod rapid, efice și eficient din punctul de vedere al costurilor și în cel puțin una dintre limbile oficiale ale instituțiilor Uniunii;

(f) procesul de soluționare extrajudiciară a litigiilor pe care îl asigură se derulează în conformitate cu norme de procedură clare și echitabile, ușor accesibile publicului și care sunt conforme cu dreptul aplicabil, inclusiv cu prezentul articol." (subl. ns.)

II. Cadrul național de reglementare

În vederea aplicării normei adoptate la nivel european a fost adoptată 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. Legea conține dispoziții exprese pentru desemnarea Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, denumită, în continuare, *ANCOM* sau *Autoritatea*, în calitate de DSC.

Prezentul proiect de decizie este elaborat în considerarea prevederilor art. 21 alin. (1), (4) și (5) din Legea nr. 50/2024, conform cărora:

„(1) ANCOM certifică organismele de soluționare extrajudiciară a litigiilor în conformitate cu prevederile art. 21 alin. (3) din Regulament.

[...]

[...]

(4) ANCOM stabilește, prin decizie, condițiile și procedura de acordare, încetare, și revocare a certificării organismelor extrajudiciare de soluționare a litigiilor.

(5) Decizia prevăzută la alin. (4) se adoptă cu respectarea procedurii de consultare prevăzute la art. 135 alin. (2)-(4) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare." (subl. ns.)

III. Scopul și obiectul reglementării

În vederea exercitării de către *ANCOM* a atribuțiilor prevăzute la art. 21 din Legea nr. 50/2024, cadrul legal primar reprezentat de prevederile menționate anterior trebuie completat printr-un act administrativ cu caracter normativ pe care *Autoritatea* este abilitată să îl emită în baza prevederilor art. 21 alin. (4) din actul normativ menționat anterior, în vederea stabilirii procedurii de certificare a organismelor de soluționare extrajudiciară a litigiilor, respectiv a procedurii de revocare, încetare și reînnoire a certificării acordate.

După cum se poate sesiza, *Autoritatea* nu introduce cerințe suplimentare față de cele stabilite deja prin Regulamentul privind serviciile digitale.

IV. Prezentarea proiectului de decizie supusă aprobării

Prezentul proiect de decizie conține numai elemente procedurale necesare în vederea certificării organismelor de soluționare extrajudiciară a litigiilor și este structurat pe două paliere,

primul dintre acestea stabilind procedura efectivă de certificare a organismelor de soluționare extrajudiciară a litigiilor inițiate de către destinatarii serviciului. Cel de-al doilea palier vizează procedura de încetare, revocare și reînnoire a certificării acordate.

IV.1. Procedura de obținere a certificării organismelor de soluționare extrajudiciară a litigiilor

Potrivit prezentului proiect de decizie, orice persoană juridică cu sediul în România care intenționează să activeze ca organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor inițiate împotriva furnizorilor de platforme online trebuie să transmită *ANCOM* o cerere, prin completarea unui formular-tip, împreună cu toate documentele și dovezile prin care demonstrează că îndeplinește condițiile prevăzute de art. 21 alin. (3) din *Regulamentul privind serviciile digitale*.

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 îndeplinirii de către solicitant a condițiilor prevăzute de art. 21 alin. (3) din *Regulamentul privind serviciile digitale*.

În urma finalizării analizei, *Comisia* va înainta președintelui *ANCOM*, spre aprobare, un raport care va conține propunerea acestuia 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*.

În cazul prevăzut la lit. a), solicitantului i se va elibera certificatul care atestă calitatea de organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor, al cărui model este stabilit în anexa proiectului, iar, în cazul prevăzut la lit. b), solicitantului i se va transmite un răspuns motivat.

În privința organismului certificat, potrivit prezentului proiect de decizie, în sarcina acestuia incumbă o serie de obligații, după cum urmează:

- obligația de a informa *ANCOM* în legătură cu orice modificare a informațiilor prevăzute la art. 4 alin. (2) lit. a) și b) din proiect, în termen de 5 zile lucrătoare de la apariția modificării;

- 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*;

- obligația de a completa o nouă cerere de certificare în situația în care 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) din proiectul de decizie;

- pentru ipoteza în care organismul certificat intenționează soluționarea litigiilor în altă/alte limbă/limbi oficiale din Uniunea Europeană decât cele precizate în cererea inițială, obligația de a transmite o informare însoțită de dovezile relevante către *ANCOM*;

- pentru ipoteza în care organismul certificat intenționează să restrângă domeniul său de competență prin eliminarea anumitor tipuri de conținut decât cele precizate în cererea inițială și/sau a anumitor limbi oficiale din Uniunea Europeană decât cele precizate în cererea inițială, obligația de a transmite o informare către *ANCOM*;

- obligația de a transmite *ANCOM*, o dată pe an, în conformitate cu prevederile art. 21 alin. (4) din *Regulamentul privind serviciile digitale*, un raport cu privire la funcționarea organismului, specificând, cel puțin, numărul de litigii pe care le-a primit, informațiile cu privire la rezultatele

litigiilor respective, durata medie de soluționare a acestora, precum și eventualele deficiențe sau dificultăți întâmpinate, precum și obligația de a transmite ANCOM orice alte informații suplimentare pe care ANCOM le solicită.

Proiectul de decizie stabilește că cererea depusă în vederea certificării organismelor de soluționare extrajudiciară a litigiilor trebuie însoțită de o serie de dovezi prin care persoana juridică demonstrează că sunt îndeplinite condițiile prevăzute de art. 21 alin. (3) din *Regulamentul privind serviciile digitale*, iar între aceste dovezi trebuie să se regăsească și documente ce atestă calificările ori certificările obținute de resursele umane implicate în procesul de soluționare a litigiilor. Ca atare, proiectul de decizie propune ca, în anumite situații, să se poată solicita și implicarea Centrului Național de Recunoaștere și Echivalare a Diplomelor sau a altor entități ce ar putea certifica existența unor titluri de calificare în anumite arii de competență pentru profesii reglementate sectorial.

IV.2. Procedura de încetare, revocare și reînnoire a certificării organismelor de soluționare extrajudiciară a litigiilor

Potrivit proiectului, încetarea calității de organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor operează fie ca urmare a expirării perioadei pentru care a fost acordată certificarea, atunci când organismul în cauză nu a formulat o cerere pentru reînnoire, fie înainte de termen, ca urmare a solicitării formulate în acest sens de către organismul în cauză, fie ca urmare a revocării certificatului de către ANCOM în cazurile în care organismul nu mai îndeplinește condițiile prevăzute la art. 21 alin. (3) din *Regulamentul privind serviciile digitale*.

Cu privire la cererea de reînnoire, proiectul de act normativ prevede obligația organismului certificat de a depune cererea cu cel puțin 60 de zile, dar nu mai devreme de 90 de zile, înaintea expirării termenului de valabilitate. Nedepunerea cererii de reînnoire în condițiile prevăzute atrage decăderea din dreptul de a solicita reînnoirea certificatului, pentru recertificare fiind necesară depunerea unei noi cereri, în condițiile art. 4 din proiectul de act normativ.

În ceea ce privește cazurile de revocare a certificării organismelor, proiectul de decizie prevede 2 situații:

- a) atunci când apar schimbări care conduc la imposibilitatea respectării oricăreia dintre condițiile prevăzute la art. 21 alin. (3) din *Regulamentul privind serviciile digitale*, organismul certificat are obligația de a anunța ANCOM, iar, în această situație, Autoritatea revocă certificatul care atestă calitatea de organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor;
- b) atunci când, în urma unei investigații a Autorității declanșate fie din proprie inițiativă, fie pe baza informațiilor primite de la terți, precum și a solicitării punctului de vedere al organismului în cauză, reiese faptul că organismul de soluționare extrajudiciară a litigiilor nu mai 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.

V. Consultare publică

În conformitate cu prevederile art. 21 alin. (5) din Legea nr. 50/2024, proiectul deciziei a fost supus consultării publice, prin publicarea acestuia pe pagina de internet a ANCOM, în perioada 5 martie 2024 – 4 aprilie 2024.

ANCOM a analizat propunerile primite în perioada de consultare publică și a întocmit un material de sinteză a observațiilor primite cu privire la proiectul de decizie supus consultării publice,

în care a precizat și poziția sa față de aceste observații. Acestea au fost prezentate și în cadrul Consiliului Consultativ, organizat în data de 29 mai 2024.

Având în vedere cele de mai sus, a fost elaborat prezentul proiect al Deciziei Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații privind procedura de certificare a organismelor de soluționare extrajudiciară a litigiilor inițiate împotriva furnizorilor de platforme online pe care, dacă sunteți de acord, vă rugăm să îl aprobați.