

**SINTEZA OBSERVAȚIILOR
LA
PROIECTUL DE DECIZIE PRIVIND PROCEDURA DE CERTIFICARE A
ORGANISMELOR DE SOLUȚIONARE EXTRAJUDICIARĂ A LITIGIILOR ÎNȚIATE
ÎMPOTRIVA FURNIZORILOR DE PLATFORME ONLINE**

(perioada de consultare: 14.02.2024 – 15.03.2024)

Perioada de consultare pentru proiectul de Decizie privind procedura de certificare a organismelor de soluționare extrajudiciară a litigiilor inițiate împotriva furnizorilor de platforme online, proiect publicat la data de 14 februarie 2024 pe pagina de internet a Autorității Naționale pentru Administrație și Reglementare în Comunicații (*ANCOM* sau *Autoritatea*) la secțiunea Legislație/Consultare, s-a împlinit în data de 15 martie 2024.

Proiectul de act administrativ cu caracter normativ supus procedurii de consultare publică este elaborat în considerarea 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*, iar abordarea ANCOM, în calitate de coordonator al serviciilor digitale (DSC) la nivelul statului român, a urmărit, în condiții de deplină transparență și deschidere către industrie și societatea civilă, colectarea opiniilor persoanelor interesate de aplicarea art. 21 din Regulamentul privind serviciile digitale.

Proiectul de decizie conține aspecte procedurale ce trebuie clarificate pentru aplicarea art. 21 din Regulamentul privind serviciile digitale 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 vizând procedura de încetare, revocare și reînnoire a certificării acordate.

În vederea asigurării transparenței deciziilor sale, în conformitate cu prevederile cadrului legal în vigoare ce îi reglementează activitatea, Autoritatea publică, pe pagina sa de internet, un material de sinteză a observațiilor primite cu privire la măsurile supuse consultării.

ANCOM a primit, în cursul perioadei de consultare, observații din partea a 4 respondenți. Aceste observații privesc, în principal, următoarele aspecte:

1. În ceea ce privește propunerea de reglementare din cadrul art. 3 alin. (2) din proiectul de decizie, a fost primită o observație din partea unui respondent, în sensul eliminării posibilității persoanelor juridice de drept public de a obține

certificarea ca organisme de soluționare extrajudiciară a litigiilor (SEL), deoarece, în opinia sa, procedurile de soluționare alternativă a litigiilor nu se califică drept proceduri administrative, iar o inițiativă de soluționare a litigiilor sau o plângere înaintată unui organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor nu ar trebui să fie o chestiune de autoritate publică și nu ar trebui pusă în sarcina persoanelor juridice de drept public.

Răspuns ANCOM:

Cu titlu prealabil, precizăm că, potrivit considerentului (59) din Regulamentul privind serviciile digitale, *„În plus, ar trebui să se prevadă posibilitatea de a participa cu bună-credință la soluționarea extrajudiciară a unor astfel de litigii, inclusiv a celor care nu au putut fi soluționate în mod satisfăcător prin intermediul sistemelor interne de soluționare a plângerilor, 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.”* Se poate observa că Regulamentul nu impune cerința ca organismele SEL să fie reprezentate doar de persoane juridice de drept privat. Totodată, ANCOM, în calitate de DSC la nivelul statului român, a ținut cont în cel mai înalt grad și de Ghidul intitulat *„Article 21 Out-of-Court Dispute Settlement - Application Form and Guidance”*, consultat de coordonatorul serviciilor digitale din Irlanda, Coimisiún na Meán, cu celelalte DSC-uri din statele membre UE și publicat la data de 12 februarie 2024, care prevede, printre informațiile necesare certificării, următoarele:

Application Form and Guidance

Section (1): Applicant Body & Certification

Registered & Trading Name of Body	Registered Number and Company Number
Body Type (public, private)	If public, under which statute was it formed? If private, what is its legal form?

It is important that Coimisiún na Meán understands your formal and informal relationship/s, if any, with other persons (both individuals and entities) to assess whether the arrangements and controls you put in place to ensure the independence of your ODS body and the impartiality of its decision-making are appropriate.

Likewise, if you are a public body, it is important for us to understand your legal objectives and to ensure you do not have obligations that might impact on your independence or your impartiality from platforms or recipients of their services.

Totodată, considerentul (60) din Regulament prevede că *„În ceea ce privește litigiile contractuale dintre consumatori și întreprinderi cu privire la achiziționarea de bunuri sau servicii, Directiva 2013/11/UE asigură accesul consumatorilor și al întreprinderilor din Uniune la entități de soluționare alternativă a litigiilor certificate din punctul de vedere al calității. În acest sens, ar trebui să se clarifice faptul că normele prezentului regulament privind soluționarea extrajudiciară a litigiilor nu aduc atingere directivei respective, inclusiv dreptului*

pe care îl au consumatorii, în temeiul directivei respective, de a se retrage din procedură în orice moment în cazul în care sunt nemulțumiți de executarea sau funcționarea procedurii.” Este de remarcat în acest context că, potrivit considerentului (20) din Directiva 2013/11/UE¹, „Entitățile SAL sunt extrem de diverse pe teritoriul UE, dar și în interiorul statelor membre. Prezenta directivă ar trebui să reglementeze orice entitate care este stabilită pe o bază durabilă, oferă soluționarea unui litigiu între un consumator și un comerciant printr-o procedură SAL și este înscrisă pe listă în conformitate cu prezenta directivă.”, iar, potrivit considerentului (24) „Statele membre ar trebui să se asigure că litigiile care intră sub incidența prezentei directive pot fi prezentate unei entități SAL care îndeplinește cerințele prevăzute de prezenta directivă și care este înscrisă pe listă în conformitate cu aceasta. Statele membre ar trebui să aibă posibilitatea de a îndeplini această obligație bazându-se pe entitățile SAL existente cu o funcționare corespunzătoare și adaptând domeniul lor de aplicare, după caz, sau prevăzând crearea de noi entități SAL. Prezenta directivă nu ar trebui să aducă atingere funcționării entităților de soluționare a litigiilor existente care activează în cadrul autorităților naționale de protecție a consumatorilor din statele membre, în care funcționarii publici sunt responsabili de soluționarea litigiilor. Funcționarii publici ar trebui considerați drept reprezentanți ai intereselor atât ale consumatorilor, cât și ale comercianților.[...]”. De altfel, după cum cunoașteți deja, în cazul litigiilor naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări de servicii încheiate între un comerciant care desfășoară activități în România și un consumator rezident în Uniunea Europeană, entitate de soluționare alternativă a litigiilor (entitate SAL) a fost desemnată structura din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, potrivit prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți.

Mai mult decât atât, potrivit art. 21 din Legea nr. 50/2024, legiuitorul român a statuat că „ANCOM certifică organismele de soluționare extrajudiciară a litigiilor în conformitate cu prevederile art. 21 alin. (3) din Regulament.” În acest context, reiese în mod clar că, potrivit principiului „ubi lex non distinguit, nec nos distinguere debemus”, atunci când legiuitorul nu face el singur o distincție, în sensul eliminării unei categorii de persoane juridice din rândul organismelor care pot solicita certificarea în calitate de organism SEL, nici interpretul (în cazul de față ANCOM) nu poate realiza o asemenea distincție, în sensul stabilirii procedurii de certificare doar pentru persoane juridice de drept privat.

În concluzie, observația privind excluderea persoanelor juridice de drept public de la posibilitatea de a accesa procedura de certificare ca organisme SEL nu poate fi primită.

Cu toate acestea, pentru a atenua riscul exprimat de respondent, ANCOM consideră oportună adăugarea unui nou alineat în cuprinsul art. 3, alineatul (3), cu următorul text: „(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.”

2. În ceea ce privește propunerea de reglementare din cadrul art. 8 din proiectul de decizie, un respondent a propus completarea lit. a) pentru a clarifica că independența și imparțialitatea organismului nu trebuie să fie doar din punct de vedere financiar, în linie cu dispozițiile art. 21 para. (3) lit. a) din Regulamentul

¹ 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

privind serviciile digitale, iar alt respondent a propus înlocuirea în cuprinsul lit. e) a termenului „entităţii” cu „ANCOM” .

Răspuns ANCOM:

Cu privire la completarea propusă la art. 8 lit. a), ANCOM recunoaște, în principiu, meritele observației primite. Facem însă precizarea că propunerea concretă primită din partea respondentului este, într-o măsură semnificativă, similară cu textul din cadrul art. 21 para. (3) lit. a) din Regulamentul privind serviciile digitale, iar o preluare de acest fel este recomandabil a fi evitată.

După cum se cunoaște, textul Regulamentului privind serviciile digitale este obligatoriu în considerarea art. 288 din Tratatul privind Funcționarea Uniunii Europene, coroborat cu norma relevantă din legea fundamentală. Ca atare, odată cu analizarea ori verificarea intențiilor depuse de orice persoană juridică care intenționează să activeze ca organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor sunt urmărite cerințele specifice ce se află deja prevăzute în cadrul actului legislativ european, inclusiv cerința foarte specifică de la art. 21 para. (3) lit. a) din Regulamentul privind serviciile digitale.

Trebuie spus că intenția art. 8 lit. a) din proiectul de decizie supus consultării publice se desprinde din chiar formula introductivă (șapoul) articolului și anume indicarea unor criterii în funcție de care se verifică cum sunt respectate cerințele foarte specifice din Regulamentul privind serviciile digitale. Altfel spus, ANCOM nu a urmărit preluarea, ca atare, a cerinței din cadrul art. 21 para. (3) lit. a) din Regulamentul privind serviciile digitale, ci a circumstanțiat modul în care Autoritatea a înțeles să verifice criteriul de independență financiară al oricărei entități care intenționează să activeze ca organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor.

Pe de altă parte, acest subiect – *independența financiară a organismelor de soluționare extrajudiciară a litigiilor* – a fost discutat și în cadrul grupurilor de lucru create între coordonatorii serviciilor digitale din statele membre ale Uniunii Europene, una dintre concluzii fiind aceea că se recomandă, fiind chiar dezirabil, ca entitatea juridică care intenționează să activeze ca organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor să dețină diferite surse de finanțare, iar de la caz la caz se va aprecia în ce măsură este considerată îndeplinită condiția de la art. 21 para. (3) lit. a) din Regulamentul privind serviciile digitale.

În dorința de a lămuri pe deplin cerința de la art. 8 lit. a) din proiectul de decizie supus consultării publice, ANCOM propune modificarea formulei introductive a articolului 8 după cum urmează: „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: [...]”....

În mod similar urmează a fi ajustate și prevederile formulelor introductive ale art. 10, 11 și 12 din proiectul deciziei.

Cu privire la propunerea de înlocuire în cuprinsul lit. e) a termenului „entităţii” cu „ANCOM”, facem precizarea că entitatea la care face referire această literă din cuprinsul art. 8 este organismul SEL, care, în vederea asigurării respectării cerințelor de imparțialitate și independență de la art. 21 para. (3) lit. a) din Regulament, trebuie să prezinte, în cadrul procesului de certificare, proceduri care garantează că persoanele fizice din structura sa care au atribuții de soluționare a litigiilor și de coordonare a acestor activități pot comunica fără

întârziere orice element care le poate afecta independența și imparțialitatea sau care poate da naștere unui conflict de interese cu oricare dintre părțile la litigiul pe care trebuie să îl soluționeze. Prin urmare, propunerea de înlocuire nu poate fi primită.

3. În ceea ce privește propunerea de reglementare din cadrul art. 9 din proiectul de decizie, care prevede posibilitatea ANCOM de a solicita, în cazuri punctuale, ajutorul ori sprijinul Centrului Național de Recunoaștere și Echivalare a Diplomelor (CNRED) în vederea verificării anumitor acte de studii, având în vedere solicitarea de sprijin adresată CNRED de către ANCOM în cursul procesului de consultare publică a proiectului de decizie, ANCOM modifică textul art. 9 ca urmare a propunerii CNRED, astfel:

„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.”*

4. Pentru reglementarea de la art. 12 din proiectul de decizie, a fost primită o observație care propune adăugarea unei noi litere în cuprinsul articolului, lit. f), care să conțină precizarea că organismul certificat de soluționare extrajudiciară a litigiilor nu are competența de a le impune părților o soluție obligatorie cu privire la litigiu, astfel cum este prevăzut în cadrul art. 21 din Regulamentul privind serviciile digitale.

Răspuns ANCOM:

Într-adevăr, art. 21 alin. (2) para. 3 din Regulamentul privind serviciile digitale prevede că: *„Organismul certificat de soluționare extrajudiciară a litigiilor nu are competența de a le impune părților o soluție obligatorie cu privire la litigiu.”* Această dispoziție este de directă aplicare, prin urmare nu se impune reluarea ei în cuprinsul proiectului de decizie elaborat de ANCOM. Toți destinatarii normelor din actul legislativ european – fie că este vorba de furnizorii de servicii intermediare, autoritățile relevante, coordonatorul serviciilor digitale sau utilizatorii de servicii – au îndatorirea de a cunoaște prevederile acestuia, precum și ale Legii nr. 50/2024, astfel încât să fie atinse obiectivele declarate ale Regulamentului privind serviciile digitale: protejarea utilizatorilor și a drepturilor lor fundamentale în mediul online, prevenirea activităților ilegale și dăunătoare din mediul online, crearea un mediu echitabil și deschis pentru platformele online, stimularea inovării, a creșterii economice și a competitivității, precum și facilitarea extinderii platformelor mai mici, a IMM-urilor și a startup-urilor.

Astfel cum am precizat anterior, prezentul proiect stabilește numai o serie de norme procedurale cu privire la procesul de certificare a organismelor de soluționare extrajudiciară a litigiilor, prin urmare, pentru restul drepturilor și obligațiilor, persoana interesată trebuie să parcurgă normele legale primare. În concluzie, observația nu poate fi primită.

5. Pentru reglementarea de la art. 14 din proiectul de decizie, a fost primită o observație care propune adăugarea unui nou alineat, alin. (4), care să precizeze faptul că certificarea se poate acorda pentru o perioadă de maximum cinci ani, care poate fi reînnoită, la cererea organismului în cauză, dacă organismul a demonstrat că îndeplinește toate condițiile prevăzute la articolele 8-12 din decizie.

Răspuns ANCOM:

Potrivit art. 21 alin. (3) din Regulamentul privind serviciile digitale, „*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 [...]***” (subl.ns.) Prin urmare, precizarea solicitată de respondent este deja reglementată în cuprinsul Regulamentului, neimpunându-se reluarea acestor prevederi în proiectul de decizie. Cu toate acestea, pentru un plus de claritate la nivelul normei secundare și pentru a veni în sprijinul entităților care doresc să obțină certificarea ce face obiectul proiectului, ANCOM va completa art. 4 alin. (2) lit. h), astfel: „*h) perioada pentru care se solicită certificarea, **care nu poate depăși 5 ani, conform dispozițiilor art. 21 alin. (3) din Regulamentul privind serviciile digitale.***”

6. În ceea ce privește propunerea de reglementare din cuprinsul art. 17 din proiectul de decizie, a fost primită o observație care propune adăugarea lit. c), care să reflecte faptul că încetarea calității de organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor operează și în condițiile art. 15 alin. (2) și art. 18 din decizie (n.n. ca urmare a revocării certificatului de către ANCOM).

Răspuns ANCOM:

Potrivit art. 21 alin. (7) teza I din Regulamentul privind serviciile digitale, „*Coordonatorul serviciilor digitale care a certificat un organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor revocă respectiva certificare dacă, în urma unei investigații efectuate fie din proprie inițiativă, fie pe baza informațiilor primite de la terți, stabilește că organismul de soluționare extrajudiciară a litigiilor nu mai îndeplinește condițiile prevăzute la alineatul (3).*”

Astfel, proiectul de decizie - în cuprinsul art. 15 alin. (2), respectiv art. 18 - detaliază situațiile prevăzute în norma europeană. Revocarea survine, așadar, în cazurile în care organismul SEL nu mai îndeplinește condițiile prevăzute la art. 21 alin. (3) din Regulament. Așa cum eliberarea certificatului (act administrativ individual) are ca efect juridic acordarea calității de organism SEL, efectul juridic al revocării acestuia este, în mod evident și inerent, încetarea calității de organism SEL. Cu toate acestea, pentru un plus de claritate, ANCOM acceptă observația primită și adaugă o nouă literă la art. 17, litera c), text ce va avea următorul conținut:

„c) în situațiile prevăzute la art. 15 alin. (2) și art. 18 alin. (3).”

Cu acest prilej, verificând prevederile referitoare la revocare din cuprinsul deciziei, pentru asigurarea unității terminologice între prevederile art. 15 alin. (2) și art. 18 alin. (3), ANCOM înlocuiește, în cuprinsul alin. (3) de la art. 18, sintagma „ANCOM îi va revoca acestuia calitatea” cu „ANCOM revocă certificatul care atestă calitatea”.

7. În ceea ce privește setul de observații cu caracter general asupra proiectului de decizie formulate de către un respondent, în calitatea acestuia de VLoP (very large online platform), facem următoarele precizări:

1. Cu titlu preliminar, raportat la sugestia respondentului privind consultarea ANCOM cu „coordonatorul serviciilor digitale din Irlanda (CnaM), care a propus un cadru detaliat de certificare a organismelor de SEL (și care, din înțelegerea noastră, lucrează cu coordonatori de servicii digitale din Europa în legătură cu aceste aspecte), pentru a asigura că ANCOM urmează o abordare similară și adaptează procesul în concordanță cu alți coordonatori de servicii digitale pe măsură ce SEL se maturizează”, precizăm că ANCOM a fost și este în contact cu Coimisiún na Meán și cu ceilalți coordonatori de servicii digitale din Europa în cadrul Comitetului european pentru serviciile digitale, constituit conform art. 61 din Regulament. Astfel, învederăm că, cu privire la aplicarea art. 21 din Regulament, CnaM a publicat pe pagina sa de internet, la adresa: https://www.cnam.ie/wp-content/uploads/2024/03/20240307_Article21_GuidanceDoc_vFinal.pdf, la data de 12 februarie 2024, un ghid care are obiectivul declarat de a informa părțile interesate cu privire la procesul de evaluare și luare a deciziei privind respectarea, de către organismul solicitant, a condițiilor prevăzute la art. 21 alin. (3) din Regulament. ANCOM a avut în vedere acest Ghid la elaborarea proiectului de decizie, însă facem mențiunea că, în ceea ce privește efectele juridice ale celor două documente, Ghidul are valoare de orientare și informare, în timp ce decizia ANCOM reprezintă un act administrativ cu caracter normativ, care conține prevederi obligatorii în aplicarea legii, prin urmare nu poate excede cadrulul legal european și național, astfel cum vom arăta în cele ce urmează.

2. Referitor la obligațiile sau drepturile suplimentare propuse în sarcina furnizorilor de platforme online – spre exemplu, stabilirea în cuprinsul deciziei a unui set de informații standard armonizat pentru răspunsul platformei online la plângerile destinatarilor serviciului, stabilirea unor termene de răspuns consecvente și rezonabile (de exemplu, 30 de zile) care să permită platformelor să investigheze pe deplin și să răspundă de la bun început la plângerea utilizatorului sau referitor la implicarea acestora de către ANCOM în procesul de certificare, inclusiv prin acordarea posibilității de a transmite feedback înainte de certificare, precizăm că, potrivit considerentului 9 din Regulamentul privind serviciile digitale, *„Prezentul regulament armonizează pe deplin normele aplicabile serviciilor intermediare pe piața internă, cu obiectivul de a asigura un mediu online sigur, previzibil și de încredere, împiedicând diseminarea conținutului ilegal online și riscurile societale pe care le poate genera diseminarea dezinformării sau a altor conținuturi, precum și în care drepturile fundamentale consacrate în Cartă sunt protejate în mod eficace și este facilitată inovarea. În consecință, **statele membre nu ar trebui să adopte sau să mențină cerințe naționale suplimentare cu privire la aspectele reglementate de prezentul regulament, cu excepția cazului în care acest lucru ar fi prevăzut în mod explicit în prezentul regulament, deoarece ar afecta aplicarea directă și uniformă a normelor pe deplin armonizate aplicabile furnizorilor de servicii intermediare în conformitate cu obiectivele prezentului regulament. Acest lucru nu ar trebui să excludă posibilitatea de a aplica alte acte legislative naționale aplicabile furnizorilor de servicii intermediare, în conformitate cu dreptul Uniunii, inclusiv cu Directiva 2000/31/CE, în special cu articolul 3 din directiva respectivă, în cazul în care normele de drept intern urmăresc alte obiective legitime de interes public decât cele urmărite de***

prezentul regulament.” (subl.ns.) Prin urmare, decizia ANCOM nu poate stabili, la nivelul statului român, obligații suplimentare în sarcina furnizorilor de platforme online, deoarece ar afecta uniformitatea normelor aplicabile la nivel european și ar fragmenta piața internă. Atragem atenția, totodată, și asupra prevederilor art. 21 alin. (1) și (4) din Legea nr. 50/2024, potrivit căreia „Art. 21. — (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.” Așadar, aceste dispoziții prevăd competența ANCOM de a certifica organismele de soluționare extrajudiciară a litigiilor în conformitate cu prevederile art. 21 alin. (3) din Regulament și în limitele acestor prevederi și de a stabili, prin decizie, procedura de certificare.

În plus, în ceea ce privește sugestia formulată de către respondent în legătură cu mecanismul de certificare de către ANCOM a organismelor SEL, respectiv aceea de a implica și furnizorii de platforme în acest proces, apreciem că o astfel de abordare nu este în acord nici cu prevederile art. 21 din Regulament care stabilesc, în cuprinsul alin. (3), că responsabil cu certificarea organismelor SEL este coordonatorul serviciilor digitale din statul membru.

Având în vedere aspectele prezentate, propunerile respondentului detaliate mai sus apar ca excedând Regulamentului și, prin urmare, nu pot fi primite.

3. Referitor la propunerile privind activitatea și procedura organismelor SEL – spre exemplu, includerea unor norme uniforme care să prevadă o flexibilitate adecvată în ceea ce privește timpii de procesare și de răspuns și/sau nivelul de detaliere necesar în răspunsuri, în scenarii care implică (i) volume instantanee și neașteptat de mari de cazuri de SEL, (ii) creșteri bruște ale volumului și/sau (iii) alte probleme operaționale (de exemplu, un număr mare de cazuri în limbi care necesită traduceri), norme care ar putea include excepții pentru cerința organismelor de SEL de a finaliza cazurile în termen de 90 (sau 180) de zile, respectiv stabilirea în cuprinsul proiectului a unui set standardizat de informații ca fiind necesare pentru a depune o plângere la organismul SEL sau includerea unei cerințe suplimentare care să impună în mod specific ca organismele de SEL să stabilească un standard de anulare a deciziilor de moderare a conținutului original și să furnizeze o justificare scrisă și motivată pentru decizia lor, precizăm că Regulamentul prevede cerințe referitoare la procedura de soluționare a organismului SEL la art. 21 alin. (3) lit.d)-f), iar ANCOM nu poate adăuga cerințe suplimentare cu privire la organizarea procedurii acestor organisme. Cu privire la termenul de soluționare a unui litigiu, Regulamentul nu permite instituirea unor excepții, art. 21 alin. (4) para. 3 prevăzând în mod expres faptul că „Organismele certificate de soluționare extrajudiciară a litigiilor pun la dispoziția părților soluția lor într-un termen rezonabil și nu mai târziu de 90 de zile calendaristice de la primirea plângerii. În cazul unor litigii extrem de complexe, organismul certificat de soluționare extrajudiciară a litigiilor poate, la libera sa alegere, să prelungească termenul de 90 de zile calendaristice cu un termen suplimentar de cel mult 90 de zile, durata totală maximă neputând depăși 180 de zile.” Prin urmare, nici aceste propuneri nu pot fi primite.

4. Referitor la propunerile de adoptare a unor măsuri de protecție împotriva abuzurilor, propuneri formulate de către respondent în considerarea necesității prevenirii unor eventuale comportamente abuzive manifestate fie în etapa sesizării organismului SEL (fiind indicat cu

titlu de exemplu „forum shopping”-ul), fie în etapa soluționării litigiului (confidențialitatea cererilor), facem următoarele precizări:

În ceea ce privește temerea respondentului cu privire la riscul de „forum shopping” (căutarea instanței celei mai favorabile) la nivelul întregii UE și propunerea ca organismele de SEL certificate într-un anumit stat membru „să se ocupe numai de cazurile care au o legătură suficientă cu jurisdicția respectivă (adică în cazul în care legile statului membru respectiv s-ar aplica în conformitate cu legislația aplicabilă)”, precizăm că prevederile Regulamentului nu susțin o asemenea abordare. Astfel, art. 21 alin. (1) din actul legislativ european prevede că *„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.**”* (subl.ns.)

Pe același palier al discuțiilor, ne exprimăm opinia că, cel puțin în prima perioadă a aplicării prevederilor Regulamentului privind serviciile digitale, nu credem că se va materializa riscul indicat de respondent. Această poziție este susținută de argumentul că eventuala soluționare a unui litigiu referitor la conținutul ilegal presupune ca organismul implicat să aibă cunoștințe specifice, inclusiv juridice, unei anumite jurisdicții, iar legislația de specialitate existentă într-un anumit stat are relevanță atunci când se apelează la un asemenea mecanism.

Referitor la existența unor măsuri de combatere a abuzurilor, învederăm art. 21 alin. (2) para. 2 din Regulament, potrivit căruia *„Furnizorii de platforme online **pot refuza să colaboreze** cu un astfel de organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor dacă a fost deja soluționat un litigiu privind aceleași informații și aceleași motive de presupusă ilegalitate sau incompatibilitate a conținutului.”*, necesar a fi citit în lumina considerentului (59), care prevede, între altele, faptul că *„Furnizorii de platforme online **ar trebui să poată refuza să se implice în proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor în temeiul prezentului regulament 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 competentă sau face deja obiectul unei proceduri în curs în fața instanței competente sau în fața unui alt organism competent de soluționare extrajudiciară a litigiilor.**”* (subl.ns.)

În ceea ce privește temerea respondentului privind eventuala obținere, în cadrul procesului de soluționare de către „actorii rău intenționați”, a unor informații sensibile, respectiv propunerea acestuia ca ANCOM să stabilească „norme care să garanteze că cererile SEL și detaliile deciziilor pot fi păstrate confidențiale”, apreciem că aceste aspecte țin de procedura de soluționare a litigiului care este stabilită de către organismul SEL și care, potrivit dispozițiilor art. 21 alin. (3) lit. f) din Regulament, trebuie să „se deruleze în conformitate cu norme de procedură clare și echitabile, ușor accesibile publicului și care sunt conforme cu dreptul aplicabil”, ANCOM neputând interveni, astfel cum am menționat și mai sus, în sensul stabilirii acesteia. În plus, o garanție în sensul nerealizării riscului invocat de către respondent o reprezintă dispozițiile art. 84 din Regulament care stabilesc că persoanele care obțin informații în temeiul acestuia și care, prin natura lor, sunt supuse obligației de păstrare a secretului profesional, au obligația de a nu le divulga.

Pe de altă parte, recunoscând îngrijorările exprimate, reținem și că procedurile stabilite de entitatea ce intenționează să devină organism de soluționare a litigiilor sunt analizate de către coordonatorul serviciilor digitale cu ocazia acordării certificării. Cu această ocazie se poate face o primă analiză a seriozității procedurilor pe care le instituie în vederea soluționării litigiului.