



## CANCELARIA DE STAT A REPUBLICII MOLDOVA

Nr. 31/03-76-13026

Chișinău

27 noiembrie 2024

### Biroul permanent al Parlamentului

În temeiul art.73 din Constituția Republicii Moldova, se prezintă spre examinare proiectul de lege privind promovarea echității și a transparenței pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online, aprobat în ședința Guvernului din 27 noiembrie 2024, conform Deciziei protocolare nr. 48.5/2024.

Responsabil de prezentarea în Parlament a proiectului de lege este Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării.

#### Anexe:

1. Copia Deciziei protocolare (1 filă);
2. Proiectul de lege (în limba română – 14 file și în limba rusă – 13 file);
3. Nota de fundamentare (10 file);
4. Sinteza (56 file);
5. Avizele și recomandările recepționate în cadrul avizării și consultărilor publice (17 file);
6. Declarația de compatibilitate (7 file);
7. Avizul Ministerului Justiției (6 file);
8. Raportul de expertiză anticorupție (8 file);
9. Expertizele Grupului de lucru al Comisiei de stat pentru reglementarea activității de întreprinzător (6 file);
10. Analiza impactului în procesul de fundamentare a proiectului de lege (18 file);
11. Tabelul de concordanță (49 file);
12. Procesele-verbale ale ședințelor interinstituționale (10 file).

Secretar general adjunct al Guvernului

Roman CAZAN

Ex. S. Nunu  
e-mail: svetlana.nunu@gov.md  
tel.: (022) 250-513

Casa Guvernului,  
MD-2012, Chișinău,  
Republica Moldova

Telefon:  
+ 373 22 250 104

E-mail:  
cancelaria@gov.md

SECRETARIATUL PARLAMENTULUI REPUBLICII MOLDOVA
D.D.P. Nr. <u>347</u>
" <u>27</u> " <u>11</u> 20 <u>24</u>
Ora _____



# GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

DECIZIE PROTOCOLARĂ nr. 48.5/2024

Extras din procesul-verbal nr.48 (pct. 5 )  
al ședinței Guvernului din 27 noiembrie 2024

Se aprobă și se prezintă Parlamentului spre examinare proiectul de lege privind promovarea echității și a transparenței pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online.

Prim-ministru



DORIN RECEAN

Aprobat în ședința Guvernului din 27 noiembrie 2024

Decizia protocolară nr.48.5/2024

*Proiect*

**UE**

## **LEGE**

### **privind promovarea echității și a transparenței pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online**

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

Prezenta lege transpune parțial (art. 1, art. 2, art. 3, art. 4, art. 5 alin (1)-(6), art. 6, art. 7, art. 8, art. 9, art. 10, art. 11, art. 12, art. 15, art. 17) din Regulamentul (UE) 2019/1150 al Parlamentului European și al Consiliului din 20 iunie 2019 privind promovarea echității și a transparenței pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online (text cu relevanță pentru SEE), publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L186 din 11 iulie 2019, CELEX: 32019R1150.

#### **Articolul 1. Obiect și domeniu de aplicare**

(1) Scopul legii este de a contribui la buna funcționare a pieței prin stabilirea de norme menite să asigure faptul că întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online și utilizatorii profesionali de site-uri în relația lor cu motoarele de căutare online beneficiază de un grad adecvat de transparență, echitate și măsuri reparatorii eficiente.

(2) Prezenta lege se aplică serviciilor de intermediere online și motoarelor de căutare online furnizate sau oferite spre furnizare întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online și, respectiv, utilizatorilor profesionali de site-uri care își au sediul sau reședința în Republica Moldova și care, prin intermediul serviciilor de intermediere online sau al motoarelor de căutare online respective, oferă bunuri sau servicii consumatorilor aflați pe teritoriul Republicii Moldova, indiferent de locul de stabilire sau de reședință al furnizorilor serviciilor respective și indiferent de dreptul aplicabil.

(3) Prezenta lege nu se aplică serviciilor de plată online sau instrumentelor ori schimburilor publicitare online care nu sunt furnizate cu scopul de a facilita inițierea tranzacțiilor directe și care nu presupun o relație contractuală cu consumatorii.

(4) Prezenta lege nu aduce atingere normelor care interzic sau sancționează conduita unilaterală sau practicile comerciale neloiale în măsura în care aspectele relevante nu sunt reglementate de prezenta lege. Prezenta lege nu aduce atingere normelor de drept civil, în special dreptului contractelor, în special normelor privind validitatea, constituirea, efectele sau încetarea unui contract, în măsura în care aspectele relevante nu sunt reglementate de prezenta lege.

(5) Prezenta lege nu aduce atingere normelor juridice care reglementează domeniile cooperării internaționale judiciare în materie civilă, concurenței, protecției datelor, protecției secretelor comerciale, protecției consumatorului, comerțului electronic și serviciilor financiare.

## **Articolul 2. Noțiuni principale**

În sensul prezentei legi, următoarele noțiuni semnifică:

1) *bunuri și servicii auxiliare* – bunuri și servicii oferite consumatorului înainte de finalizarea unei tranzacții inițiate privind serviciile de intermediere online în plus față de bunurile sau serviciile primare oferite de întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online prin serviciile de intermediere online și în completare la aceste bunuri și servicii;

2) *control* – proprietatea asupra unei întreprinderi sau capacitatea de a exercita o influență decisivă asupra acesteia, în înțelesul noțiunii de la articolului 4 din Legea concurenței nr. 183/2012;

3) *consumator* – astfel cum este definit la articolul 1 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;

4) *furnizor de motoare de căutare online* – orice persoană fizică sau juridică care furnizează sau care se oferă să furnizeze motoare de căutare online consumatorilor;

5) *furnizor de servicii de intermediere online* – orice persoană fizică sau juridică care furnizează sau se oferă să furnizeze servicii de intermediere online întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online;

6) *ierarhie* – vizibilitatea relativă acordată bunurilor sau serviciilor oferite prin servicii de intermediere online sau relevanța acordată rezultatelor căutărilor de către motoarele de căutare online, astfel cum este prezentată, organizată sau comunicată de către furnizorii de servicii de intermediere online sau de către furnizorii de motoare de căutare online, indiferent de mijloacele tehnologice folosite pentru această prezentare, organizare sau comunicare;

7) *microîntreprinderi, întreprinderi mici și mijlocii (ÎMM)* – întreprinderi care angajează mai puțin de 250 de persoane și care are o cifră de afaceri anuală care nu depășește 960 de milioane de lei și/sau un bilanț total anual care nu depășește 840 de milioane de lei.

8) *întreprindere utilizatoare de servicii de intermediere online* – orice persoană fizică întreprinzător sau profesionist sau orice persoană juridică care oferă bunuri sau servicii consumatorilor, prin intermediul serviciilor de

intermediere online, în scopuri legate de activitatea sa comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională;

9) *motor de căutare online* – un serviciu digital care permite utilizatorilor să introducă interogări pentru a căuta, în principiu, în toate site-urile internet sau site-urile internet într-o anumită limbă pe baza unei interogări privind orice subiect sub forma unui cuvânt, a unei solicitări vocale, a unei fraze sau a unui alt element introdus și care revine cu rezultate în orice format în care se pot găsi informații legate de conținutul căutat;

10) *mediere* – orice proces structurat, astfel cum este definit la articolul 2 din Legea nr. 137/2015 cu privire la mediere.

11) *suport durabil* – orice instrument care permite întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online să stocheze informații adresate lor personal, într-un mod accesibil pentru consultări ulterioare și pentru o perioadă de timp adecvată scopurilor informației respective, și care permite reproducerea, fără modificări, a informațiilor stocate;

12) *servicii de intermediere online* – servicii care îndeplinesc toate cerințele următoare:

a) sunt servicii ale societății informaționale în sensul articolului 4 din Legea nr. 284/2004 privind serviciile societății informaționale;

b) le permit întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online să ofere bunuri sau servicii consumatorilor, cu scopul de a facilita inițierea unor tranzacții directe între respectivele întreprinderi și consumatori, indiferent de locul în care se încheie în final respectivele tranzacții;

c) sunt furnizate întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online pe baza unei relații contractuale între furnizorul respectivelor servicii și întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online care oferă bunuri sau servicii consumatorilor;

13) *termeni și condiții* – toți termenii și condițiile sau specificațiile, indiferent de denumirea sau forma sub care sunt prezentate, care reglementează relația contractuală dintre furnizorul de servicii de intermediere online și întreprinderile utilizatoare ale serviciilor sale de intermediere online și care sunt stabilite în mod unilateral de către furnizorul de servicii de intermediere online, respectiva stabilire unilaterală fiind estimată pe baza unei evaluări globale, pentru care dimensiunea relativă a părților în cauză, faptul că a avut loc o negociere sau că anumite dispoziții ar fi putut fi supuse unei astfel de negocieri și stabilite împreună de către furnizorul relevant și de către întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online nu este, în sine, decisiv;

14) *utilizator profesional de site-uri* – orice persoană fizică sau juridică care utilizează o interfață online, și anume orice software, inclusiv un site de internet sau o parte a unui site și aplicații, printre care aplicații pentru dispozitive mobile, pentru a oferi bunuri sau servicii consumatorilor, în scopuri legate de activitatea sa comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională;

**Articolul 3. Termeni și condiții**

(1) Furnizorii de servicii de intermediere online se asigură că termenii și condițiile:

- a) sunt redactate într-un limbaj simplu și inteligibil;
- b) sunt ușor accesibile pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online pe parcursul tuturor etapelor relației comerciale cu furnizorul de servicii de intermediere online, inclusiv în etapa precontractuală;
- c) stabilesc motivele pentru deciziile de a suspenda, de a sista sau de a impune orice altă formă de restricție, în totalitate sau în parte, privind furnizarea serviciilor lor de intermediere online către întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online;
- d) includ informații privind toate canalele suplimentare de distribuție și programele afiliate potențiale prin care furnizorul de servicii de intermediere online ar putea comercializa bunurile și serviciile oferite de întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online;
- e) includ informații generale privind modul în care termenii și condițiile afectează proprietatea și controlul drepturilor de proprietate intelectuală ale întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online.

(2) Furnizorii de servicii de intermediere online notifică, pe un suport durabil, întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online orice modificare propusă a termenilor și condițiilor, acestea fiind supuse următoarelor cerințe:

a) modificările propuse nu se pun în aplicare înainte de expirarea unei perioade de preaviz care este rezonabilă și proporțională cu natura și anvergura modificărilor avute în vedere și cu consecințele acestora pentru întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online respectivă. Această perioadă de preaviz este de cel puțin 15 zile de la data la care furnizorul de servicii de intermediere online notifică întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online despre modificările propuse a termenilor și condițiilor. Furnizorii de servicii de intermediere online acordă perioade mai lungi de preaviz atunci când acest lucru este necesar pentru a le permite întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online să efectueze adaptări tehnice sau comerciale pentru a se conforma modificărilor.

b) întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online are dreptul de a rezolvi contractul cu furnizorul de servicii de intermediere online înainte de expirarea perioadei de preaviz. O astfel de rezoluțiune intră în vigoare în termen de 15 zile de la primirea notificării în temeiul literei a), cu excepția cazului în care contractul prevede un termen mai scurt.

c) întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză poate, fie printr-o declarație scrisă, fie printr-o acțiune fără echivoc, să renunțe la perioada de preaviz menționată la litera b) în orice moment de la primirea notificării în temeiul literei a).

d) în perioada de preaviz, furnizarea de noi bunuri sau servicii prin intermediul serviciilor de intermediere online este considerată o acțiune fără echivoc de renunțare la perioada de preaviz, cu excepția cazurilor în care perioada de preaviz rezonabilă și proporțională este mai mare de 15 zile, deoarece modificările aduse termenilor și condițiilor impun întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online să efectueze ajustări tehnice semnificative ale bunurilor sau ale serviciilor sale. În astfel de cazuri, nu se consideră în mod automat că s-a renunțat la perioada de preaviz în cazul în care întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online oferă bunuri și servicii noi.

(3) Termenii și condițiile sau dispozițiile specifice pe care acestea le conțin și care nu respectă cerințele stabilite la alineatul (1), precum și modificările termenilor și condițiilor efectuate de către un furnizor de servicii de intermediere online cu încălcarea dispozițiilor alineatului (2) sunt nule.

(4) Perioada de preaviz menționată la alineatul (2) litera b) nu se aplică în cazul în care un furnizor de servicii de intermediere online:

a) face obiectul unei obligații juridice sau legale în virtutea căreia are obligația de a modifica termenii și condițiile într-un mod care nu îi permite să respecte perioada de preaviz menționată la alineatul (2) litera b);

b) trebuie în mod excepțional să-și modifice termenii și condițiile pentru a face față unui pericol neprevăzut și iminent legat de apărarea serviciilor de intermediere online, a consumatorilor săi sau a altor întreprinderi utilizatoare de servicii de intermediere online, de fraudă, de programe malware, de mesaje spam, de încălcări ale securității datelor sau de alte riscuri în materie de securitate cibernetică.

(5) Furnizorii de servicii de intermediere online se asigură că identitatea întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online, care furnizează bunuri sau servicii prin intermediul serviciilor de intermediere online, este vizibilă în mod clar.

#### **Articolul 4. Restricționarea, suspendarea și sistarea**

(1) În cazul în care un furnizor de servicii de intermediere online decide să restricționeze sau să suspende furnizarea serviciilor sale de intermediere online către o anumită întreprindere utilizatoare de servicii de intermediere online în legătură cu bunuri sau servicii individuale oferite de aceasta din urmă, furnizorul oferă întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză, înainte sau la momentul la care intră în vigoare restricționarea sau suspendarea, o justificare a deciziei respective pe un suport durabil.

(2) În cazul în care un furnizor de servicii de intermediere online decide să sisteze în totalitate furnizarea serviciilor sale de intermediere online către o anumită întreprindere utilizatoare de servicii de intermediere online, furnizorul oferă întreprinderii în cauză, cu cel puțin 30 de zile înainte ca sistarea să intre în

vigoare o justificare a deciziei respective pe un suport durabil, cu excepția cazurilor prevăzute la alineatul (4).

(3) În cazul restricționării, suspendării sau sistării furnizării serviciilor, furnizorul de servicii de intermediere online oferă întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online ocazia de a clarifica faptele și circumstanțele în cadrul procesului intern de soluționare a reclamațiilor menționat la articolul 11. În cazul în care restricționarea, suspendarea sau sistarea este revocată de către furnizorul de servicii de intermediere online, acesta restabilește accesul întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online, oferindu-i inclusiv orice acces la date cu caracter personal sau de altă natură, sau la ambele, care rezultă din utilizarea serviciilor de intermediere online relevante înainte ca restricționarea, suspendarea sau sistarea să producă efecte.

(4) Perioada de preaviz menționată la alineatul (2) nu se aplică în cazul în care un furnizor de servicii de intermediere online:

a) face obiectul unei obligații juridice sau legale în virtutea căreia trebuie să sisteze în totalitate furnizarea serviciilor sale de intermediere online către o anumită întreprindere utilizatoare de servicii de intermediere online într-un mod care nu îi permite să respecte perioada de preaviz menționată, sau

b) poate demonstra că întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză a încălcat în mod repetat termenii și condițiile aplicabile, ceea ce a dus la suspendarea sau restricționarea furnizării în totalitate a serviciilor de intermediere online respective.

(5) În cazurile în care perioada de preaviz prevăzută la alineatul (2) nu se aplică, furnizorul de servicii de intermediere online furnizează întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză, fără întârzieri nejustificate, o justificare a respectivei decizii pe un suport durabil.

(6) Justificarea menționată la alineatele (1) și (2) și la alineatul (5) trebuie să conțină o referire la faptele sau la circumstanțele specifice, inclusiv conținutul notificărilor părților terțe, care au dus la decizia furnizorului de servicii de intermediere online, precum și o referire la motivele care au stat la baza acestei decizii, menționate la articolul 3 alineatul (1) litera (c).

(7) Un furnizor de servicii de intermediere online nu trebuie să ofere o justificare atunci când are o obligație juridică sau legală de a nu specifica faptele sau circumstanțele specifice ori motivul sau motivele obiective aplicabile sau în cazul în care un furnizor de servicii de intermediere online poate demonstra că întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză a încălcat în mod repetat termenii și condițiile aplicabile, ceea ce a dus la sistarea în totalitate a furnizării serviciilor de intermediere online respective.

## **Articolul 5. Ierarhia**

(1) Furnizorii de servicii de intermediere online stabilesc în termenii și condițiile lor principalii parametri pe baza cărora se stabilește ierarhia și

argumentele în favoarea importanței relative a respectivilor parametri principali în raport cu alți parametri.

(2) Furnizorii de motoare de căutare online prezintă principalii parametri care, individual sau colectiv, sunt cei mai semnificativi în stabilirea ierarhiei și importanța relativă a acelor parametri principali, furnizând în acest sens o descriere ușor accesibilă publicului, redactată într-un limbaj simplu și inteligibil cu privire la motoarele de căutare online ale furnizorilor în cauză. Furnizorii actualizează descrierea respectivă dacă este cazul.

(3) În cazul în care parametrii principali includ posibilitatea influențării poziției în ierarhie prin plata, de către întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online sau de către utilizatorii profesionali de site-uri, a unei remunerații directe sau indirecte în beneficiul furnizorului respectiv, acel furnizor prezintă, de asemenea, o descriere a acestor posibilități și a efectelor unei astfel de remunerații asupra poziției în ierarhie, în conformitate cu cerințele prevăzute la alineatele (1) și (2).

(4) În cazul în care furnizorul unui motor de căutare online a modificat ierarhia într-un anumit caz sau a delistat un anumit site în urma unei notificări din partea unei terțe părți, furnizorul respectiv îi oferă utilizatorului profesional de site-uri posibilitatea de a examina conținutul notificării, cu excepția situației când legislația specială stabilește altfel.

(5) Descrierile menționate la alineatele (1), (2) și (3) trebuie să fie suficiente pentru a permite întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online sau utilizatorilor profesionali de site-uri să înțeleagă în mod adecvat dacă mecanismul de ierarhizare ține seama de considerațiile enumerate în continuare și, în caz afirmativ, în ce mod și în ce măsură face acest lucru:

- a) caracteristicile bunurilor și serviciilor oferite consumatorilor prin intermediul serviciilor de intermediere online sau al motorului de căutare online;
- b) relevanța acestor caracteristici pentru consumatori;
- c) în ceea ce privește motoarele de căutare online, caracteristicile de concepție ale site-ului internet utilizat de utilizatorii profesionali de site-uri.

(6) Furnizorii de servicii de intermediere online și furnizorii de motoare de căutare online nu sunt obligați, atunci când se conformează cerințelor prevăzute de prezentul articol, să divulge algoritmi sau vreo informație care, cu un grad rezonabil de certitudine, ar avea ca rezultat înșelarea consumatorilor sau prejudicierea consumatorilor prin manipularea rezultatelor căutării. Prezentul articol nu aduce atingere prevederilor Legii nr. 384/2023 privind protecția secretelor comerciale.

## **Articolul 6. Bunuri și servicii auxiliare**

În cazul în care consumatorilor li se oferă, prin intermediul serviciilor de intermediere online, bunuri și servicii auxiliare, inclusiv produse financiare, fie de către furnizorul serviciilor de intermediere online, fie de către părți terțe, furnizorii de servicii de intermediere online stabilesc în termenii și condițiile lor

o descriere a tipului de bunuri și servicii auxiliare oferite și specifică dacă și în ce condiții întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online i se permite, de asemenea, să ofere consumatorilor propriile bunuri și servicii auxiliare prin intermediul serviciilor de intermediere online.

### **Articolul 7. Tratatamentul diferențiat**

(1) Furnizorii de servicii de intermediere online includ, în termenii și condițiile lor, o descriere a oricărui tratament diferențiat pe care îl acordă sau îl pot acorda bunurilor sau serviciilor oferite consumatorilor prin intermediul respectivelor servicii de intermediere online de către, pe de o parte fie respectivul furnizor însuși, fie orice întreprindere utilizatoare de servicii de intermediere online și care este controlată de acesta și, pe de altă parte, de către alte întreprinderi utilizatoare de servicii de intermediere online. Această descriere se referă la principalele considerente economice, comerciale sau juridice ale unui astfel de tratament diferențiat.

(2) Furnizorii de motoare de căutare online prezintă o descriere a oricărui tratament diferențiat pe care îl acordă sau l-ar putea acorda bunurilor sau serviciilor oferite consumatorilor prin intermediul respectivelor motoare de căutare online de către, pe de o parte, fie respectivul furnizor însuși, fie orice utilizator profesional de site-uri care este controlat de acesta și, pe de altă parte, de către alți utilizatori profesionali de site-uri.

(3) Descrierile menționate la alineatele (1) și (2) acoperă în special, dacă este cazul, orice tratament diferențiat acordat prin măsuri specifice luate de furnizorul de servicii de intermediere online sau de furnizorul de motoare de căutare online sau prin comportamentul acestora referitor la oricare dintre următoarele elemente:

a) accesul pe care furnizorul de servicii de intermediere online sau întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online sau utilizatorii profesionali de site-uri controlați de furnizorul respectiv îl pot avea la datele cu caracter personal sau la datele de alt tip, ori la ambele categorii de date pe care întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online, utilizatorii profesionali de site-uri sau consumatorii le furnizează în vederea utilizării serviciilor de intermediere online sau a motoarelor de căutare online în cauză sau care sunt generate prin furnizarea serviciilor respective;

b) ierarhia sau alte setări aplicate de furnizor care influențează accesul consumatorilor la bunuri sau servicii oferite prin intermediul acestor servicii de intermediere online de către alte întreprinderi utilizatoare de servicii de intermediere online sau prin intermediul acestor motoare de căutare online de către alți utilizatori profesionali de site-uri;

c) orice plată directă sau indirectă percepută pentru utilizarea serviciilor de intermediere online sau a motoarelor de căutare online în cauză;

d) accesul la servicii, condițiile sau orice plată directă sau indirectă percepută pentru utilizarea serviciilor sau a funcționalităților ori a interfețelor

tehnice care sunt relevante pentru întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online sau pentru utilizatorul profesional de site-uri și care sunt legate direct de utilizarea serviciilor de intermediere online sau a motoarelor de căutare online în cauză sau sunt auxiliare acestora.

### **Articolul 8. Clauzele contractuale specifice**

Pentru a asigura faptul că relațiile contractuale dintre furnizorii de servicii de intermediere online și întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online au la bază buna credință și loialitatea în afaceri, furnizorii de servicii de intermediere online:

a) nu impun modificări retroactive ale termenilor și condițiilor, cu excepția cazului în care trebuie să respecte o obligație juridică sau legală sau modificările retroactive sunt benefice pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online;

b) se asigură că termenii și condițiile lor includ informații privind condițiile în care întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online pot înceta relațiile contractuale cu furnizorul de servicii de intermediere online; și

c) includ în termenii și condițiile lor o descriere a accesului tehnic și contractual (sau a absenței acestuia) la informațiile furnizate sau generate de întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online, pe care le păstrează după expirarea contractului dintre furnizorul de servicii de intermediere online și întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online.

### **Articolul 9 Accesul la date**

(1) Furnizorii de servicii de intermediere online includ în termenii și condițiile lor o descriere a accesului tehnic și contractual (sau a absenței acestuia) al întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online la datele cu caracter personal sau la datele de alt tip, ori la ambele categorii de date pe care întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online sau consumatorii le furnizează în vederea utilizării serviciilor de intermediere online în cauză sau care sunt generate prin furnizarea serviciilor respective.

(2) Prin descrierea menționată la alineatul (1), furnizorii de servicii de intermediere online informează în mod adecvat întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online, în special cu privire la următoarele aspecte:

a) dacă furnizorul de servicii de intermediere online are acces la datele cu caracter personal sau la datele de alt tip, ori la ambele categorii de date pe care întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online sau consumatorii le furnizează în vederea utilizării respectivelor servicii sau care sunt generate prin furnizarea acestor servicii și, în caz afirmativ, la ce categorii de astfel de date și în ce condiții;

b) dacă o întreprindere utilizatoare de servicii de intermediere online are acces la datele cu caracter personal sau la datele de alt tip, ori la ambele categorii de date pe care le furnizează în legătură cu utilizarea de către întreprindere a

serviciilor de intermediere online în cauză sau generate prin furnizarea acestor servicii întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză și consumatorilor bunurilor sau serviciilor întreprinderii și, în caz afirmativ, la ce categorii de astfel de date și în ce condiții;

c) dacă, pe lângă accesul prevăzut la litera b), o întreprindere utilizatoare de servicii de intermediere online are acces la datele cu caracter personal sau la datele de alt tip, ori la ambele categorii de date, inclusiv sub formă agregată, furnizate sau generate prin furnizarea de servicii de intermediere online către toate întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online și către consumatorii acestora, și în caz afirmativ, la ce categorii de astfel de date și în ce condiții; și

d) dacă oricare din datele prevăzute la litera a) sunt furnizate terților, împreună cu, atunci când furnizarea unor astfel de date către terți nu este necesară pentru buna funcționare a serviciilor de intermediere online, informații care specifică scopul acestei partajări a datelor, precum și posibilitățile întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online să opteze pentru neparticipare la respectiva partajare a datelor.

(3) Prezentul articol nu aduce atingere aplicării legislației privind protecția și prelucrarea datelor cu caracter personal.

**Articolul 10.** Restricțiile cu privire la oferirea de condiții diferite prin alte mijloace

(1) În cazul în care, în contextul furnizării serviciilor lor, furnizorii de servicii de intermediere online restrâng capacitatea întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online de a oferi aceleași bunuri și servicii consumatorilor în condiții diferite prin alte mijloace decât serviciile de intermediere online, aceștia includ motivele unei astfel de restricționări în termenii și condițiile lor și le pun la dispoziția publicului într-o formă ușor accesibilă. Motivele respective includ principalele considerații de ordin economic, comercial sau juridic care au stat la baza aplicării respectivelor restricții.

(2) Obligația prevăzută la alineatul (1) nu aduce atingere niciunei interdicții sau limitări stabilite în legislație aplicabilă furnizorilor de servicii de intermediere online.

**Articolul 11.** Sistemul intern de soluționare a reclamațiilor

(1) Furnizorii de servicii de intermediere online prevăd un sistem intern de soluționare a reclamațiilor primite de la întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online.

(2) Sistemul intern de soluționare a reclamațiilor trebuie:

1) să fie ușor accesibil și gratuit pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online și să asigure gestionarea reclamațiilor într-un termen rezonabil;

2) să se bazeze pe principiile transparenței și egalității de tratament în situații echivalente și al tratării plângerilor proporțional cu importanța și complexitatea lor;

3) să le permită întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online să adreseze reclamații direct furnizorului cu privire la oricare dintre următoarele aspecte:

a) presupusa nerespectare de către furnizorul respectiv a obligațiilor prevăzute în prezenta lege care afectează întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online care a formulat reclamația (în continuare – *reclamant*);

b) aspectele tehnologice care se referă direct la furnizarea serviciilor de intermediere online și care îl afectează pe reclamant;

c) măsurile luate de furnizorul respectiv sau comportamentul acestuia care se referă direct la furnizarea serviciilor de intermediere online și care îl afectează pe reclamant.

(3) Ca parte a sistemului lor intern de soluționare a reclamațiilor, furnizorii de servicii de intermediere online:

a) analizează în mod corespunzător reclamațiile primite și măsurile pe care este posibil să fie nevoiți să le ia pentru a rezolva în mod adecvat problema care le-a fost sesizată;

b) tratează reclamațiile în mod rapid și eficace, ținând seama de importanța și de complexitatea problemei sesizate;

c) îi comunică reclamantului rezultatul procesului intern de soluționare a reclamațiilor, transmițându-i acestuia un răspuns personalizat și redactat într-un limbaj simplu și inteligibil.

(4) Furnizorii de servicii de intermediere online oferă în termenii și condițiile lor toate informațiile relevante referitoare la accesul la sistemul lor intern de soluționare a reclamațiilor și la funcționarea acestuia.

(5) Furnizorii de servicii de intermediere online stabilesc și pun la dispoziția publicului larg într-o formă ușor accesibilă informațiile privind funcționarea și eficacitatea sistemului lor intern de soluționare a reclamațiilor. Furnizorii de servicii de intermediere online verifică cel puțin în fiecare an informațiile și, atunci când sunt necesare modificări semnificative, actualizează aceste informații. Aceste informații includ numărul total de reclamații primite, principalele tipuri ale acestora, perioada medie necesară pentru tratarea lor și date agregate referitoare la rezultatul reclamațiilor.

(6) Dispozițiile prezentului articol nu se aplică furnizorilor de servicii de intermediere online care sunt microîntreprinderi, întreprinderi mici și mijlocii (ÎMM).

## **Articolul 12. Medierea**

(1) Furnizorii de servicii de intermediere online pot identifica și colabora cu cel puțin doi mediatori, incluzând informația despre aceștia în termenii și condițiile lor, în încercarea de a ajunge la un acord cu întreprinderile utilizatoare

de servicii de intermediere online cu privire la soluționarea, pe cale extrajudiciară, a eventualelor litigii dintre furnizorul de servicii de intermediere și întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online, litigii ce apar în legătură cu furnizarea serviciilor de intermediere online în cauză, inclusiv a reclamațiilor care nu au putut fi rezolvate prin intermediul sistemului intern de soluționare a reclamațiilor menționat la articolul 11. În cazul în care survine un litigiu între aceștia, furnizorii de servicii de intermediere online și întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online ale acestora pot identifica de comun acord un alt mediator decât unul din acei cu care furnizorul are încheiat acord de colaborare.

(2) Furnizorii de servicii de intermediere online pot identifica mediatori nerezidenți doar în situația în care se asigură că întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză nu sunt împiedicate efectiv să beneficieze de garanțiile juridice prevăzute în legislația Republicii Moldova ca urmare a faptului că mediatorii furnizează aceste servicii din afara teritoriului național.

(3) Mediatorii menționați la alineatele (1) și (2) îndeplinesc următoarele condiții:

- a) sunt imparțiali și independenți;
- b) serviciile lor de mediere sunt abordabile ca preț pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză;
- c) pot să furnizeze serviciile de mediere în limba în care sunt redactați termenii și condițiile care reglementează relația contractuală dintre furnizorul de servicii de intermediere online și întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză;
- d) pot fi contactați ușor fie fizic, în locul în care își are sediul sau reședința întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online, fie de la distanță, folosind tehnologiile de comunicații;
- e) pot să furnizeze servicii de mediere fără întârzieri nejustificate;
- f) dispun de un nivel suficient de înțelegere generală a relațiilor comerciale între întreprinderi pentru a putea contribui în mod eficace la încercarea de soluționare a litigiilor respective.

(4) În pofida naturii voluntare a medierii, furnizorii de servicii de intermediere online și întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online se implică cu bună credință pe parcursul oricăror încercări de mediere realizate în temeiul prezentului articol.

(5) Furnizorii de servicii de intermediere online suportă un procentaj rezonabil din costurile totale ale medierii în fiecare caz în parte. Procentajul rezonabil din costurile totale se determină pe baza deciziei din partea mediatorului, ținând seama de toate elementele relevante ale cazului, în special de gradul de deschidere spre colaborare, cheltuieli legate de procedura de soluționare a cazului, de comportamentul părților, precum și de dimensiunea și puterea financiară a părților una în raport cu cealaltă.

(6) Orice încercare de a se ajunge la un acord prin mediere cu privire la soluționarea unui litigiu în conformitate cu prezentul articol nu afectează drepturile furnizorilor de servicii de intermediere online și ale întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză de a iniția acțiuni în justiție în orice moment înainte de procesul de mediere, pe parcursul său sau după ce acesta a luat sfârșit.

(7) La cererea unei întreprinderi utilizatoare de servicii de intermediere online, înainte de începerea medierii sau în timpul acesteia, furnizorul de servicii de intermediere online îi pune acesteia la dispoziție informații referitoare la funcționarea și eficacitatea medierii legate de activitățile sale.

(8) Soluționarea litigiilor pe cale amiabilă se efectuează conform Legii nr. 137/2015 cu privire la mediere.

(9) Obligațiile prevăzute la alineatele (1) și (2) nu se aplică furnizorilor de servicii de intermediere online care sunt microîntreprinderi, întreprinderi mici și mijlocii (ÎMM).

### **Articolul 13. Codurile de conduită**

(1) Furnizorii de servicii de intermediere online și organizațiile care îi reprezintă, împreună cu întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online, inclusiv ÎMM-urile, și cu organizațiile reprezentative ale acestora, pot elabora coduri de conduită menite să contribuie la aplicarea corespunzătoare a prezentei legi, ținând seama de caracteristicile specifice ale diverselor sectoare în care sunt furnizate serviciile de intermediere online, precum și de caracteristicile specifice ale ÎMM-urilor.

(2) Furnizorii de motoare de căutare online și organizațiile și asociațiile care îi reprezintă pot să elaboreze coduri de conduită menite în mod specific să contribuie la aplicarea corespunzătoare a articolului 5.

(3) Furnizorii de servicii de intermediere online pot să adopte și să pună în aplicare coduri de conduită specifice sectorului, atunci când există și sunt utilizate pe scară largă astfel de coduri de conduită specifice sectorului.

### **Articolul 14. Dispoziții finale și tranzitorii**

(1) Prezenta lege intră în vigoare la expirarea a 12 luni de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova și își încetează acțiunea din momentul intrării în vigoare a tratatului de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană.

(2) Consiliul Concurenței se desemnează în calitate de autoritate competentă pentru asigurarea și respectarea prevederilor prezentei legi și va veni cu propuneri de implementare și ajustare a cadrului normativ în termen de 6 luni de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

## NOTĂ DE FUNDAMENTARE

### la proiectul de Lege privind promovarea echității și a transparenței pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online

#### 1. Denumirea sau numele autorului și, după caz, a/al participanților la elaborarea proiectului actului normativ

Proiectul de lege privind promovarea echității și a transparenței pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online a fost elaborat de Ministerul Dezvoltării Economiei și Digitalizării, cu suportul Proiectului Tehnologiiile Viitorului finanțat de USAID.

#### 2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului actului normativ

##### 2.1. Temeiul legal sau, după caz, sursa proiectului actului normativ

Elaborarea proiectului de lege derivă din:

- 1) Prevederile Acordului de asociere între Uniunea Europeană și Comunitatea Europeană a Energiei Atomice și statele membre ale acestora, pe de o parte, și Republica Moldova, pe de altă parte, (Anexa XXVIII-B Norme aplicabile serviciilor de telecomunicații);
- 2) Planul Național de Acțiuni pentru Aderarea Republicii Moldova la Uniunea Europeană pe Anii 2024-2027, Capitolul 10: Societate Informațională și Mass-media
- 3) Planul de Acțiuni al Guvernului pentru anul 2024 (Compartimentul Economie și digitalizare, acțiunea 31).

##### 2.2. Descrierea situației actuale și a problemelor care impun intervenția, inclusiv a cadrului normativ aplicabil și a deficiențelor/lacunelor normative

Platformele online, fie ele servicii de intermediere sau motoare de căutare, sunt vectori esențiali de dezvoltare a spiritului întreprinzător și a unor noi modele de afaceri, a schimburilor comerciale și a inovării, care pot să sporească bunăstarea consumatorilor și care sunt folosiți tot mai mult atât de către sectorul public, cât și de cel privat. Aceste servicii oferă acces la piețe și oportunități comerciale noi iar pentru a exploata pe deplin beneficiile economiei platformelor online, este important ca întreprinderile să poată avea încredere în serviciile de intermediere online cu care leagă relații comerciale.

Inechitatea, lipsa de transparență și de măsuri reparatorii eficiente în relația dintre întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online și utilizatorii profesionali de site-uri în raport cu furnizorii de servicii de intermediere online pot afecta activitatea întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online și pot aduce prejudicii intereselor legitime ale întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online.

În calitate de act de referință care ar servi scopului soluționării problemei a fost considerat Regulamentul (UE) 2019/1150 al Parlamentului European și al Consiliului din 20 iunie 2019 privind promovarea echității și a transparenței pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online (în continuare Regulamentul P2B).

În vederea obținerii opiniilor actorilor naționali pe acest segment, au fost organizate două ședințe separate în septembrie 2023 cu furnizorii de servicii de

intermediere online și respectiv cu întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online.

1) Constatările ședinței cu furnizorii de servicii de intermediere online nu au reliefat careva probleme din partea furnizorilor de servicii de intermediere online în relația cu întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online decât aspectul digitalizării insuficiente a IMM, fapt care îngreunează schimbul de date între platformă și client pe acele aspecte care ar putea fi automatizate, spre exemplu evidența stocului de mărfuri inclusiv cea contabilă (1c).

Per general, nu a fost sesizată vreo anxietate în privința probabilității transpunerii în legislația națională a normelor Regulamentul P2B, fapt care poate veni din profesionalismul actorilor și cunoașterea experienței activității furnizorilor de servicii de intermediere online universali.

2) Urmare a ședinței cu întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online sau evidențiat unele concluzii, care au reliefat mai multe aspecte problematice în interacțiunea cu furnizorii de servicii de intermediere online.

Principalele aspecte enunțate de către întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online se referă la:

- lipsa unor informații concludente privind modul de ierarhizare a produselor și a vânzătorilor;

- evidențierea/promovarea produselor domestice (proprie/importate) ale furnizorului de servicii de intermediere online prin diverse tehnici (ex. sigle speciale și iconițe aplicate pe pozele acestora);

- nu sunt puse la dispoziția întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online informații privind modul de utilizare a datelor furnizate de întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online sau a efectuării oricăror analize, aplicării anumitor algoritme de trading, inclusiv în vederea ierarhizării sau asigurării vizibilității anumitor produse;

- lipsa unor mecanisme clare de soluționare a disputelor, existând cazuri în care este dificilă obținerea înregistrării unei pretenții precum și reacții excesiv de tardive la acestea.

Astfel, putem constata că comportamentul furnizorilor de servicii de intermediere online poate fi interpretat în unele situații ca abuziv-poziție de gate-keeper acolo unde le este convenabil, fapt care confirmă elocvent necesitatea transpunerii Regulamentului P2B.

În această ordine de idei, apare necesitatea de a interveni asupra cadrului normativ în vederea ajustării acestuia în sensul stimulării comerțului electronic dar și pentru asigurarea regulilor de *fair play* pe acest segment de piață.

În acest sens, se propune transpunerea la nivel național al Regulamentului (UE) 2019/1150 al Parlamentului European și al Consiliului din 20 iunie 2019 privind promovarea echității și a transparenței pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online.

Scopul legii este de a contribui la buna funcționare a pieței digitale prin stabilirea de norme menite să asigure faptul că relația dintre întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online sau utilizatorii profesionali de site-uri cu furnizori de servicii de intermediere online beneficiază de un grad adecvat de transparență, echitate și măsuri reparatorii eficiente.

Legea este preconizată să se aplice furnizorilor de servicii de intermediere online indiferent dacă sunt stabiliți în țară sau în afară întrucât serviciile de

intermediere online și motoarele de căutare online au, în general, o dimensiune globală, fiind necesară îndeplinirea cumulativă a două condiții: (i) în primul rând, întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online sau utilizatorii profesionali de site-uri ar trebui să fie stabiliți în țară (ii) în al doilea rând, întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online sau utilizatorii profesionali de site-uri ar trebui ca, prin furnizarea acestor servicii, să își ofere bunurile sau serviciile consumatorilor situați în țară cel puțin pentru o parte a tranzacției.

Printre servicii de intermediere online care intră sub incidența cerințelor Regulamentul P2B urmează să se regăsească piețele de comerț electronic online, inclusiv cele colaborative pe care își desfășoară activitatea întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online, serviciile de aplicații informatice online, precum magazinele de aplicații, și serviciile de platforme sociale online, indiferent de tehnologia utilizată pentru a furniza astfel de servicii. În acest sens, serviciile de intermediere online ar putea, de asemenea, să fie furnizate prin intermediul tehnologiei în materie de asistență vocală. Regulamentul P2B se aplică indiferent de faptul dacă aceste tranzacții dintre întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online și consumatori implică o plată în bani sau că aceste tranzacții sunt încheiate parțial offline.

Cu toate acestea, normele Regulamentului P2B nu se aplică serviciilor de intermediere online „peer-to-peer” în absența întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online, serviciilor de intermediere online exclusiv business-to-business care nu sunt oferite consumatorilor, instrumentelor de publicitate online și schimburilor publicitare online care nu sunt furnizate cu scopul de a facilita inițierea tranzacțiilor directe și care nu presupun o relație contractuală cu consumatorii.

Este de menționat că în sensul normelor Regulamentului P2B, consumator înseamnă orice persoană fizică care acționează în alte scopuri decât cele legate de activitatea sa comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională a acestei persoane.

Cerințele Regulamentului P2B sunt concepute pentru a se asigura că întreprinzătorii, în special IMM-urile care pot avea o putere de negociere limitată în raport cu platformele online, ar trebui să își poată desfășura activitatea într-un mod previzibil (de exemplu, bazându-se pe transparență în ceea ce privește clasamentele/ierarhia) și nu sunt expuse la costuri inutile atunci când se confruntă cu probleme cu platforma online (de exemplu, suspendarea contului de afaceri sau blocarea produselor și serviciilor de către platformă). Acest lucru este deosebit de relevant pentru întreprinderi și în special pentru IMM-uri din ecosistemele cheie, cum ar fi ecosistemele turismului, comerțului cu amănuntul și industriilor culturale și creative. În plus, Regulamentul P2B poate fi, de asemenea, un instrument pentru a se asigura că echitatea și transparența ajută platformele mai mici să se dezvolte și să inoveze într-un cadru juridic comun împărtășit cu platformele mai mari, în condiții echitabile.

Dat fiind că problematica proiectului nu ține doar de situații interne a Republicii Moldova, descrise supra, ci constituie o preocupare globală au fost examinate constatările la nivelul Uniunii Europene.

Conform constatărilor lui Christoph Busch<sup>1</sup>, în timpul procesului legislativ care a dus la aprobarea Regulamentului P2B, întrebarea ce înseamnă „echitate” în

<sup>1</sup> The P2B Regulation (EU) 2019/1150: Towards a “procedural turn” in EU platform regulation?. *Journal of European Consumer and Market Law*, EuCML 4/2020, volume9, 17 august 2020, pp. 133-178.

economia platformelor a fost o chestiune de controversă. Cu toate acestea, sugestia Parlamentului UE de a introduce un test cuprinzător de corectitudine pentru termenii standard utilizați de operatorii de platformă nu a fost acceptată. Autorul se întreabă dacă Regulamentul este focusat doar pe transparență, fiind în dezacord cu o astfel de apreciere făcând referință la mai multe norme de procedură. Astfel chiar dacă nu sunt prescrise modele de termeni și condiții sau stabilite temeiurile pentru modificarea acestora, avem norme de procedură care acordă temeni rezonabili pentru aprecierea schimbărilor în situația întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online (a se vedea alin. (2), art.3 din Regulamentul P2B).

Una din constatările importante este că ar fi fost util dacă regulamentul ar fi stabilit cerințe mai detaliate, de exemplu o durată maximă a procesului de tratare a reclamațiilor sau cerințe mai specifice privind procesul echitabil. Mai mult, s-ar fi putut clarifica și faptul că un cont nu trebuie suspendat pe baza unor simple acuzații. Platforme precum Amazon sunt renumite pentru suspendarea rapidă a conturilor la prima vedere a unei încălcări a termenilor și condițiilor acestora. Această disponibilitate a operatorilor de platformă de a suspenda conturile este uneori exploatată chiar de concurenții care depun pretenții false bazate pe presupuse încălcări ale mărcilor comerciale sau încălcări ale siguranței produselor.

Concluzionând, autorul observă un accent pe procedura platformei în detrimentul reglementărilor de fond, Regulamentul P2B reflectând o tendință mai largă. În primul rând, dintr-o perspectivă politică, poate fi mai ușor să se ajungă la un consens cu privire la regulile procedurale pentru platforme decât să se definească standarde de echitate de fond. În al doilea rând, „accentul pe procedură” a reglementării platformelor recunoaște rolul din ce în ce mai important al soluționării litigiilor oferit de platformele digitale. Facebook și Twitter au devenit „noii guvernanți” ai speechului online, iar Amazon decide cu privire la delistări pe baza acuzațiilor consumatorilor sau a altor vânzători. Până în prezent, diferitele exemple de platforme care acționează ca judecători și executori ai propriilor decizii sunt tratate separat. Ar putea fi util să aducem la un loc aceste diferite ramuri ale subiectului și să explorăm modul în care ar trebui să arate un cadru coerent pentru un proces echitabil digital în economia marketplace-urilor.

Preocuparea UE de subiect presupune o evaluare ulterioară a modului în care va derula implementarea Regulamentului fiind creat Observatorul economiei platformelor online<sup>2</sup>. Grupul de experți a formulat că primul obiectiv este de a identifica strategii și de a dezvolta o metodologie pentru a asigura, extinde și spori gradul de conștientizare generală a întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online și utilizatorilor profesioniști, în principal IMM-uri, a drepturilor lor (specifice platformei)<sup>3</sup>. Au fost preconizate studii de implementare la subiect<sup>4</sup>. Succesul reglementării depinde în mare măsură de un nivel ridicat de coerență între toate normele aplicabile concomitent, în acest scop suprapunerile și inconsecvențele ar trebui prevenite și eliminate pe deplin pentru a asigura securitatea juridică și predictibilitatea.

<sup>2</sup> <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/eu-observatory-online-platform-economy>

<sup>3</sup> [https://platformobservatory.eu/app/uploads/2022/02/Work\\_stream\\_8\\_Contribution\\_to\\_Evaluation\\_of\\_P2B\\_Regulation\\_concept-note.pdf](https://platformobservatory.eu/app/uploads/2022/02/Work_stream_8_Contribution_to_Evaluation_of_P2B_Regulation_concept-note.pdf)

<sup>4</sup> <https://open-evidence.com/2022/01/31/study-on-evaluation-of-the-regulation-eu-2019-1150-on-promoting-fairness-and-transparency-for-business-users-of-online-intermediation-services-the-p2b-regulation/>; <https://ppmi.lt/news-insights/ppmi-has-been-awarded-a-new-research-project-for-dg-grow-on-a-study-on-evaluation-of-the-regulation-eu-20191150-on-promoting-fairness-and-transparency-for-business-users-of-online-intermediation-services-the-p2b-regulation>.

Unul din aspectele care necesită a fi reliefat este rolul statului în asigurarea transparenței și echității în activitatea pieței de comerț electronic. Drept exemplu al țărilor Comunității Europene, invocăm practica României. Considerând prevederile art. 15 din Regulamentul P2B, România a emis Ordonanța de urgență nr. 23 din 31 martie 2021 privind măsurile de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2019/1150 al Parlamentului European și al Consiliului din 20 iunie 2019 privind promovarea echității și a transparenței pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online, precum și pentru modificarea și completarea Legii concurenței nr. 21/1996 prin care prevede unele aspecte de implementare. Dat fiind faptul că Regulamentul (UE) 2019/1150 este un act normativ cu aplicabilitate directă și cu efect direct în toate statele membre normele Ordonanței nr.23/2019 stabilesc doar acele aspecte care necesită concretizare pe un teritoriu național.

Evocând în principal că, încheierea a *”tot mai multe tranzacții prin serviciile de intermediere online este un fenomen favorizat de un robust efect de rețea indirect bazat pe date, care conduce la o dependență sporită a întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online, în special a microîntreprinderilor și întreprinderilor mici și mijlocii - IMM, de aceste servicii pentru a ajunge la consumatori, luându-se seama de faptul că această dependență crescândă favorizează puterea de negociere a furnizorilor de servicii de intermediere online, care le permite să se comporte în practică în mod unilateral într-o manieră care poate fi inechitabilă și care poate aduce prejudicii intereselor legitime ale întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online și, indirect, consumatorilor...”* Guvernul României a decis desemnarea Consiliul Concurenței ca autoritate competentă pentru asigurarea și respectarea prevederilor Regulamentului P2B.

### **3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse**

#### **3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi**

**Obiectivul central** este promovarea echității și a transparenței pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online. Adoptarea proiectului de lege va crea o piață mai corectă și legitimă din perspectiva practicilor comerciale acceptate în desfășurarea activității economice în domeniul reglementat de Regulamentul P2B.

Prin urmare, armonizarea legislației naționale cu Regulamentul P2B urmează să ducă la atingerea următoarelor obiective:

#### **Obiective general.**

- 1.creșterea predictibilității în afacere pentru întreprinderile utilizatoare de platforme, care va duce la majorarea ratei de utilizare a acestora și implicit la beneficii reciproce manifestate prin:
- 2.creșterea numărului de utilizatori a platformelor și implicit a veniturilor acestora;
- 3.creșterea numărului de vânzări către consumatorii finali.

#### **Obiective specifice.**

1. minimizarea inechității – prin reducerea capacității platformelor de a-și impune poziția dominantă față de întreprinderile utilizatoare, care sunt în mare parte IMM, fiind sporită certitudinea în afaceri a acestora.
2. sporirea transparenței - prin informarea corectă și punerea la dispoziție a politicilor platformei în relația cu utilizatorul;
3. reducerea complexității proceselor de soluționare a disputelor - prin introducerea procedurilor interne de soluționare a disputelor și a medierii

**Principalele prevederi se referă la:**

**1. Termeni și condiții.**

Furnizorii de servicii de intermediere online se asigură că termenii și condițiile corespund următoarelor criterii:

- a) sunt redactate într-un limbaj simplu și inteligibil;
- b) sunt ușor accesibile pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online pe parcursul tuturor etapelor relației comerciale cu furnizori de servicii de intermediere online, inclusiv în etapa precontractuală;
- c) stabilesc motivele pentru deciziile de a suspenda, de a sista sau de a impune orice alt fel de restricție, în totalitate sau în parte privind furnizarea serviciilor de intermediere online către întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online;
- d) includ informații privind toate canalele suplimentare de distribuție și programele afiliate potențiale prin care furnizorii de servicii de intermediere online ar putea comercializa bunurile și serviciile oferite de întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online;
- e) includ informații generale privind modul în care termenii și condițiile afectează proprietatea și controlul drepturilor de proprietate intelectuală ale întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online
- f) se notifică, pe un suport durabil, întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online orice modificare propusă a termenilor și condițiilor.

**2. Restricționare, suspendare și sistare a furnizării servicii de intermediere online**

Decizia furnizorului de servicii de intermediere online de restricționare sau suspendare a furnizării servicii de intermediere online către o anumită întreprindere utilizatoare de servicii de intermediere online în legătură cu bunuri sau servicii individuale oferite de aceasta din urmă, este adusă spre cunoștință înainte sau la momentul la care intră în vigoare cu o justificare a deciziei respective pe un suport durabil.

**3. Ierarhie.**

Furnizori de servicii de intermediere online stabilesc în termenii și condițiile lor principalii parametri pe baza cărora se stabilește ierarhia și argumentele în favoarea importanței relative a respectivilor parametri principali în raport cu alți parametri.

**4. Tratatamentul diferențiat**

Furnizori de servicii de intermediere online includ, în termenii și condițiile lor, o descriere a oricărui tratament diferențiat pe care îl acordă sau îl pot acorda bunurilor sau serviciilor oferite consumatorilor prin intermediul respectivelor servicii de intermediere online de către oricare întreprindere utilizatoare de servicii de intermediere online, fie de respectivul furnizor însuși, fie orice întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online controlată de acesta. această descriere se referă la principalele considerente economice, comerciale sau juridice ale unui astfel de tratament diferențiat.

**5. Accesul la date**

Furnizori de servicii de intermediere online includ în termenii și condițiile lor o descriere a accesului tehnic și contractual (sau a absenței acestuia) al întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online la datele cu caracter personal sau la datele de alt tip, ori la ambele categorii de date pe care întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online sau consumatorii le furnizează în vederea utilizării

serviciilor de intermediere online în cauză sau care sunt generate prin furnizarea serviciilor respective.

#### **6. Sistemul intern de soluționare a reclamațiilor**

Furnizorii de servicii de intermediere online prevăd un sistem intern de soluționare a reclamațiilor primite de la întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online. Sistemul intern de soluționare a reclamațiilor trebuie să fie ușor accesibil și gratuit pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online și să asigure gestionarea reclamațiilor într-un termen rezonabil. Sistemul trebuie să se bazeze pe principiile transparenței și egalității de tratament în situații echivalente și al tratării plângerilor proporțional cu importanța și complexitatea lor. Sistemul trebuie să le permită întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online să adreseze reclamații direct furnizorului în cauză cu privire la anumite aspecte speciale precum:

a) presupusa nerespectare de către furnizorul respectiv a obligațiilor prevăzute în prezentul regulament;

b) aspectele tehnologice care se referă direct la furnizarea serviciilor de intermediere online;

c) măsurile luate de furnizorul respectiv sau comportamentul acestuia care se referă direct la furnizarea serviciilor de intermediere online și care afectează întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online.

#### **7. Medierea**

Furnizori de servicii de intermediere online pot identifica și colabora cu cel puțin doi mediatori, incluzând informația despre aceștia în termenii și condițiile lor, în încercarea de a ajunge la un acord cu întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online cu privire la soluționarea, pe cale extrajudiciară, a eventualelor litigii.

3.2. Opțiunile alternative analizate și motivele pentru care acestea nu au fost luate în considerare

Opțiunea alternativă constă în evitarea transpunerii Regulamentului P2B. Menționam că lipsa reglementării în acest sens va genera o neconcordanță între legislația UE și legislația națională a RM, fapt ce va genera dificultăți la etapa de implementare după aderarea Republicii Moldova la UE.

Totodată, în situația menținerii condițiilor actuale persistă riscul de distorsionare a activității IMM prin:

a) imposibilitatea revendicării drepturilor sale față de un gatekeeper;

b) dificultatea accesului pe piață sau pierderea poziției pe piață.

În consecință, transpunerea normelor UE va aduce mai multe elemente pozitive în mediul de afaceri național prin atingerea obiectivelor stabilite și măsurabile conform celor descrise la pct. 3.1.

### **4. Analiza impactului de reglementare**

#### **4.1. Impactul asupra sectorului public**

În vederea asigurării implementării și aplicării coerente a prevederilor proiectului și totodată în conformitate cu pct.46 din Regulament, statele membre ar trebui să aibă opțiunea de a încredința autorităților existente, sarcina asigurării respectării prezentului Regulament.

Prin urmare, proiectul de lege propune desemnarea Consiliului Concurenței ca autoritate competentă pentru asigurarea și respectarea prevederilor proiectului legii.

#### 4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative

Adoptarea prezentului proiect va avea ca efect majorarea volumului de muncă din perspectiva noilor sarcini atribuite Consiliul Concurenței și anume:

- a) desfășurarea de activități privind detectarea și investigarea cazurilor de încălcare a obligațiilor stabilite prin proiectul de lege;
- b) efectuarea de cercetări aprofundate pentru constatarea și sancționarea nerespectării obligațiilor stabilite prin proiectul de lege;
- c) analize preliminare în scopul demarării unei cercetări aprofundate din oficiu;
- d) monitorizarea îndeplinirii obligațiilor de către furnizorii de servicii de intermediere online și furnizorii de motoare de căutare online;
- e) analiza sesizărilor/notificărilor formulate.

Sarcinile menționate se vor realiza în limita statului de personal existent.

#### 4.3. Impactul asupra sectorului privat

Din discuțiile cu potențialii furnizori de servicii de intermediere online locali nu au fost sesizate careva costuri de conformare esențiale care ar periclita activitatea acestora, iar întreprinderi utilizatoare de servicii de intermediere online salută adoptarea de norme care aduc certitudine și un grad mai înalt de protecție în raport cu întreprinderi cu o poziție dominantă pe piață.

#### 4.4. Impactul social

##### 4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal

Pct. 35 din preambulul Regulamentului P2B prevede că ”prelucrarea datelor cu caracter personal ar trebui să se facă în conformitate cu cadrul juridic al Uniunii referitor la protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și referitor la respectarea vieții private și protecția datelor cu caracter personal în comunicațiile electronice, în special cu Regulamentul (UE) 2016/679 și cu Directiva (UE) 2016/680 și Directiva (UE) 2002/58/ ale Parlamentului European și ale Consiliului”.

În această ordine de idei, proiectul de lege nu afectează aplicabilitatea cadrului normativ național în domeniul protecției datelor cu caracter personal: Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal și Legea nr.195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal (în vigoare începând cu 24.08.2026).

##### 4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen

Nu este aplicabil

#### 4.5. Impactul asupra mediului

Nu este aplicabil

#### 4.6. Alte impacturi și informații relevante

Nu este aplicabil

### 5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE

Prezenta Lege fiind o transpunere primară, transpune parțial ( art.1, art.2, art.3, art.4, art.5 alin (1)-(6), art.6, art.7,art.8, art.9, art.10, art.11, art.12, art.15, art.17) Regulamentul (UE) 2019/1150 al Parlamentului European și al Consiliului din 20 iunie 2019 privind promovarea echității și a transparenței pentru întreprinderile

utilizatoare de servicii de intermediere online (Text cu relevanță pentru SEE), publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L186 din 11 iulie 2019, CELEX: 32019R1150;

A fost întocmit tabelul de concordanță.

Prin urmare, proiectul de lege transpune prevederile din Regulament care se referă la obiectul de reglementare, definiții, termeni și condiții, restricționare, suspendare și sistarea furnizării serviciilor, ierarhia, bunurile și serviciile auxiliare, tratamentul diferențiat, clauzele contractuale specifice, accesul la date, sistemul intern de soluționare a reclamațiilor, medierea, mediatorii specializați, coduri de conduită, netranspuse fiind prevederile art.14 *Acțiunile în justiție introduse de organizații sau asociații reprezentative și de organisme publice*, precum și prevederile care se referă la statele membre ale UE sau Comisie.

**5.1. Măsuri normative necesare pentru transpunerea actelor juridice ale UE în legislația națională**

În vederea asigurării unui timp suficient pentru familiarizarea cu normele juridice propuse, atât pentru autorități cât și sectorul privat se acordă un termen de 12 din data publicării legii.

Totodată, Legea își va înceta acțiunea în timp din momentul intrării în vigoare a tratatului de aderare la Uniunea Europeană cu excepția articolului 15, care vizează desemnarea autorității competente, asigurându-se astfel transpunerea totală.

**5.2. Măsuri normative care urmăresc crearea cadrului juridic intern necesar pentru implementarea legislației UE**

Implementarea prevederilor proiectului de Lege poate comporta necesitatea operării de modificări în actele normative legate de reglementarea funcționării Consiliul Concurenței, în special a Legii concurenței nr. 183/2012, care se prezumă a fi elaborate în termenii stabiliți în dispozițiile finale și tranzitorii.

## **6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ**

În conformitate cu procedurile stabilite pentru transparența în procesul decizional în vederea elaborării actelor normative, pe portalul guvernamental [particip.gov.md](https://particip.gov.md) a fost plasat anunțul de inițiere a procesului de elaborare a proiectului de Lege privind promovarea echității și a transparenței pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online ([https://particip.gov.md/ro/document/stages/\\*/12500](https://particip.gov.md/ro/document/stages/*/12500)).

La fel, proiectul a fost supus procedurii de consultare prealabilă de către Consiliul Concurenței (Scrisoare Nr. DJ-02/441-996 din 02.07.2024).

Totodată, în conformitate cu art. 32 alin. (1)-(3) din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative, proiectul de lege a fost remis spre avizare autorităților și instituțiilor interesate și supus consultărilor publice <https://particip.gov.md/ro/document/stages/anunt-de-consultare-publica-vizavi-de-proiectul-de-lege-privind-promovarea-echitatii-si-a-transparentei-pentru-intreprinderile-utilizatoare-de-servicii-de-intermediere-online/12917>.

În același timp, proiectul și Analiza de Impact a fost supus examinării de către Grupul de lucru al Comisiei de stat pentru reglementarea activității de întreprinzător (Scrisoare nr.13/1-2498 din 02.09.2024). Urmare a evaluării documentului de analiză a impactului și proiectului de act normativ, Grupul de lucru a constatat:

**Evaluarea documentului de analiza a impactului - examinat în ședința Grupului de lucru la data 28.05.2024**

Concluzia: Analiza prezentată corespunde parțial cu cerințele Metodologiei de analiză a impactului în procesul de fundamentare a proiectelor de acte normative, odată ce nivelul actual de conformare și impactul intervenției necesită o reflectare mai amplă. Analiza de impact se susține cu condiția luării în considerare a obiecțiilor și propunerilor.

**Evaluarea proiectului de act normativ - examinat în ședința Grupului de lucru la data 20.08.2024**

Concluzia: Proiectul nu conține prevederi contradictorii cu principiile de reglementare a activității de întreprinzător. Proiectul se susține.

**Comentarii și recomandări:**

Proiectul a fost examinat în două ședințe ale Grupului de lucru, autorii luând considerație toate obiecțiile și recomandărilor Grupului de lucru prezentate în prima ședință, la data de 06.08.24. În consecință, în ședința din 20.08.24 s-a constatat eliminarea și/sau modificarea prevederilor care nu erau corelate cu principiile de reglementare a activității de întreprinzător și altor principii de legiferare.

**7. Concluziile expertizelor**

Potrivit art. 34 alin. (1), art. 36 și art. 37 din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative, proiectul de lege a fost remis Ministerului Justiției și Centrului Național Anticorupție pentru expertiza juridică și cea anticorupție.

Urmare a avizului Ministerului Justiției nr.04/2-8590 din 26.09.2024, în care au fost expuse obiecții și recomandări aferente rigorilor de tehnică legislativă, proiectul de lege a fost revizuit și ajustat conform celor expuse.

La fel, proiectul de lege a fost supus expertizei anticorupție (Raportul de expertiză anticorupție nr. EL024/10004 din 25.09.2024- se anexează).

**8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent**

A se vedea pct.5.2

**9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ**

Consiliul Concurenței urmează să analizeze necesitățile de modificare a legislației de specialitate din perspectiva necesității completării competențelor, a proceselor interne inclusiv în vederea suplínirii cu personal și necesității de bunuri materiale și servicii, în temeiul Capitolului X din Legea nr. 100/2017.

Secretar de Stat

Cătălina PLINSCHI

Digitally signed by Plinschi Cătălina  
Date: 2024.11.08 09:40:30 EET  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova

MOLDOVA EUROPEANĂ

