

Перевод

Утвержден на заседании Правительства от 27 ноября 2024 г.  
Протокольное решение № 48.5/2024

Проект  
UE

**ЗАКОН**  
**о содействии справедливости и прозрачности для предприятий,**  
**пользующихся посредническими онлайн-услугами**

Парламент принимает настоящий органический закон.

Настоящий закон частично перелагает (статью 1, статью 2, статью 3, статью 4, пункты (1)-(6) статьи 5, статью 6, статью 7, статью 8, статью 9, статью 10, статью 11, статью 12, статью 15, статью 17) Регламента (ЕС) 2019/1150 Европейского Парламента и Совета от 20 июня 2019 года о содействии справедливости и прозрачности для предприятий, пользующихся посредническими онлайн-услугами (текст распространяется на ЕЭЗ), опубликованный в Официальном журнале Европейского Союза L186 от 11 июля 2019 года, CELEX: 32019R1150.

**Статья 1. Предмет и область применения**

(1) Цель закона заключается в содействии надлежащему функционированию рынка путем установления правил, призванных обеспечить предприятиям, пользующимся посредническими онлайн-услугами, и профессиональным пользователям сайтов применительно к поисковым онлайн-системам надлежащую степень прозрачности, справедливости и эффективных мер по возмещению ущерба.

(2) Настоящий закон применяется к посредническим онлайн-услугам и поисковым онлайн-системам, предоставляемым или предлагаемым для предоставления предприятиям, пользующимся посредническими онлайн-услугами, и, соответственно, профессиональным пользователям сайтов, местом нахождения или местом жительства которых является Республика Молдова, и которые через посреднические онлайн-услуги и соответствующие поисковые онлайн-системы предлагают товары и услуги потребителям, находящимся на территории Республики Молдова, независимо от места обоснования или проживания поставщиков соответствующих услуг и независимо от применимого законодательства.

(3) Настоящий закон не применяется к сервисам онлайн-платежей или инструментам либо обменам онлайн-рекламой, которые не предоставлены в целях облегчения инициирования прямых транзакций и не предполагают договорных отношений с потребителями.

(4) Настоящий закон не наносит ущерба нормам, которые запрещают или санкционируют одностороннее поведение или недобросовестную коммерческую практику в той мере, в которой соответствующие аспекты не попадают под действие настоящего закона. Настоящий закон не наносит ущерба нормам гражданского права, в частности, договорное право, такое как нормы о действительности, заключении, действии или расторжении договора, в той степени в которой соответствующие аспекты не попадают под действие настоящего закона.

(5) Настоящий закон не наносит ущерба правовым нормам, регулирующим сферы международного правового сотрудничества по гражданским делам, конкуренции, защиты данных, защиты коммерческой тайны, защиты потребителей, электронной торговли и финансовых услуг.

## **Статья 2. Основные понятия**

Для целей настоящего закона следующие понятия означают:

1) *вспомогательные товары и услуги* – товары и услуги, предоставляемые потребителю до завершения транзакции инициированной в отношении посреднических онлайн-услуг помимо первичных товаров и услуг, предоставленных предприятием, пользующимся посредническими онлайн-услугами, через посреднические онлайн-сервисы и в дополнение к этим товарам и услугам;

2) *контроль* – право собственности на предприятие или способность оказывать на него решающее влияние по смыслу понятия, изложенного в статье 4 Закона № 183/2012 о конкуренции;

3) *потребитель* – согласно определению, данному в статье 1 Закона № 105/2003 о защите прав потребителей;

4) *поставщик поисковых онлайн-систем* – любое физическое или юридическое лицо, которое поставляет или предлагает к поставке поисковые онлайн-системы потребителям;

5) *поставщик посреднических онлайн-услуг* – любое физическое или юридическое лицо, которое поставляет или предлагает к поставке посреднические онлайн-услуги предприятиям, пользующимся посредническими онлайн-услугами;

6) *иерархия* – относительная видимость, обеспечиваемая товарам или услугам, предоставляемым через посреднические онлайн-услуги, или релевантность, обеспечиваемая результатам поиска поисковыми онлайн-системами, так, как она представлена, организована или сообщается поставщиками посреднических онлайн-услуг или поставщиками поисковых онлайн-систем, независимо от технологических средств, используемых для этой презентации, организации или сообщения;

7) *микро, малые и средние предприятия (ММСП)* – предприятия, на которых работают меньше 250 человек и у которого годовой оборот не превышает 960 миллионов леев, и/или совокупный годовой баланс не превышает 840 миллионов леев;

8) *предприятие, пользующееся посредническими онлайн-услугами* – любое физическое лицо, являющееся предпринимателем или специалистом, или любое

юридическое лицо, которое предлагает товары или услуги потребителям через посреднические онлайн-услуги в целях, связанных со своей коммерческой, ремесленной или профессиональной деятельностью либо с бизнесом;

9) *поисковая онлайн-система* – цифровая услуга, позволяющая пользователям вводить поисковые запросы, в принципе, во все Интернет-сайты или Интернет-сайты на определенном языке на основе запроса на любую тему в форме слова, голосового запроса, фразы или другого введенного элемента, и показывающая результаты в любом формате, в котором могут находиться сведения, связанные с искомым содержанием;

10) *медиация* – любой структурированный процесс, согласно определению, данному в статье 2 Закона № 137/2015 о медиации.

11) *постоянный носитель* – любой инструмент, позволяющий предприятиям, пользующимся посредническими онлайн-услугами, сохранять информацию, лично им адресованную, способом, доступным для последующих просмотров и в течение периода времени, адекватного для целей данной информации, и позволяющий воспроизводить хранящуюся информацию без изменений;

12) *посреднические онлайн-услуги* – услуги, отвечающие всем следующим требованиям:

а) являются услугами информационного общества по смыслу статьи 4 Закона № 284/2004 об услугах информационного общества;

б) позволяют предприятиям, пользующимся посредническими онлайн-услугами, предлагать товары или услуги потребителям в целях облегчения инициирования прямых транзакций между данными предприятиями и потребителями, независимо от места конечного заключения соответствующих транзакций;

с) предоставляются предприятиям, пользующимся посредническими онлайн-услугами, на основе договорных отношений между поставщиком соответствующих услуг и предприятиями, пользующимися посредническими онлайн-услугами, которые предлагают товары или услуги потребителям;

13) *термины и условия* – все термины и условия или спецификации, независимо от наименования или формы их представления, которые регулируют договорные взаимоотношения между поставщиком посреднических онлайн-услуг и предприятиями, пользующимися его посредническими онлайн-услугами, и которые устанавливаются поставщиком посреднических онлайн-услуг в одностороннем порядке; данное одностороннее установление оценивается на основе общей оценки, где относительные размеры данных сторон, факт проведения переговоров или возможность проведения таких переговоров в отношении определенных условий и их совместного установления соответствующим поставщиком и предприятием, пользующимся посредническими онлайн-услугами, сам по себе не имеет решающего значения;

14) *профессиональный пользователь сайтов* – любое физическое или юридическое лицо, использующее онлайн-интерфейс, а именно любое программное обеспечение, в том числе Интернет-сайт или часть сайта и приложения, среди которых приложения для мобильных устройств, для того, чтобы предлагать товары или услуги потребителям в целях, связанных со своей

коммерческой, ремесленной или профессиональной деятельностью либо с бизнесом;

### Статья 3. Положения и условия

(1) Поставщики посреднических онлайн-услуг должны обеспечить, чтобы термины и условия:

- a) были изложены простым и понятным языком;
- b) были легкодоступны для предприятий, пользующихся посредническими онлайн-услугами, на протяжении всех этапов коммерческих отношений с поставщиком посреднических онлайн-услуги, в том числе на преддоговорном этапе;
- c) определяли основания для решений о приостановлении, прекращении или наложении других видов ограничений полностью или частично на предоставлении своих посреднических онлайн-услуг предприятиям, пользующимся посредническими онлайн-услугами;
- d) включали информацию обо всех дополнительных каналах сбыта и потенциальных партнерских программах, с помощью которых поставщик посреднических онлайн-услуг мог бы продавать товары и услуги, предлагаемые предприятиями, пользующимися посредническими онлайн-услугами;
- e) включали общую информацию о том, как положения и условия влияют на право собственности и контроль прав интеллектуальной собственности предприятий, пользующихся посредническими онлайн-услугами.

(2) Поставщики посреднических онлайн-услуг уведомляют посредством постоянного носителя, предприятия, пользующиеся посредническими онлайн-услугами, о любых предлагаемых изменениях положений и условий, которые должны отвечать следующим требованиям:

- a) предлагаемые изменения не вводятся в действие до истечения периода предупреждения, разумного и соразмерного характеру и масштабу планируемых изменений, и их последствиям для соответствующего предприятия, пользующегося посредническими онлайн-услугами. Указанный период предупреждения составляет не менее 15 дней с даты, когда поставщик посреднических онлайн-услуг уведомил предприятия, пользующиеся посредническими онлайн-услугами, о предлагаемых изменениях терминов и условий. Поставщики посреднических онлайн-услуг предоставляют более длительные периоды времени для предупреждения, если это необходимо для того, чтобы предоставить предприятиям, пользующимся посредническими онлайн-услугами, возможность произвести технические или коммерческие адаптации для соответствия изменениям;
- b) предприятие, пользующееся посредническими онлайн-услугами, вправе расторгнуть договор с поставщиком посреднических онлайн-услуг до истечения периода предупреждения. Такое расторжение вступает в силу в течение 15 дней после получения уведомления на основании пункта а), за исключением случая, когда договором предусмотрен более короткий срок;
- c) предприятие, пользующееся соответствующими посредническими онлайн-услугами, может – либо письменным заявлением, либо недвусмысленным действием – отказаться от периода предупреждения,

указанного в пункте б), в любой момент после получения уведомления на основании пункта а);

д) в период предупреждения поставка новых товаров или услуг через посреднические онлайн-услуги считается недвусмысленным действием по отказу от периода предупреждения, за исключением случаев, когда разумный и соразмерный период предупреждения превышает 15 дней, так как изменения, вносимые в термины и условия, требуют от предприятия, пользующегося посредническими онлайн-услугами, произвести существенные технические корректировки своих товаров или услуг. В таких случаях предложение новых товаров и услуг предприятием, пользующимся посредническими онлайн-услугами, не считается автоматическим отказом от периода предупреждения.

(3) Термины и условия или содержащиеся в них конкретные положения, не соответствующие требованиям, предусмотренным частью (1), а также изменения терминов и условий, вносимых поставщиком посреднических онлайн-услуг в нарушение положений части (2), недействительны.

(4) Период предупреждения, указанный в пункте б) части (2), не применяется в случае, когда поставщик посреднических онлайн-услуг:

а) является субъектом юридического или законного обязательства, в силу которого он обязан вносить изменения в термины и условия способом, не позволяющим ему соблюдать период предупреждения, указанный в пункте б) части (2);

б) должен, в чрезвычайном порядке, внести изменения в свои термины и условия для защиты от непредвиденной и неизбежной угрозы, связанной с защитой своих посреднических онлайн-услуг, своих потребителей или других предприятий, пользующихся посредническими онлайн-услугами, от мошенничества, от вредоносных программ, спам-сообщений, нарушений безопасности данных или от других рисков в вопросах кибернетической безопасности.

(5) Поставщики посреднических онлайн-услуг обеспечивают, чтобы идентичность предприятия, пользующегося посредническими онлайн-услугами, которое поставяет товары или услуги через посреднические онлайн-услуги, была четко видна.

#### **Статья 4. Ограничение, приостановка и прекращение**

(1) Если поставщик посреднических онлайн-услуг решает ограничить или приостановить предоставление своих посреднических онлайн-услуг определенному предприятию, пользующемуся посредническими онлайн-услугами в отношении предлагаемых последним индивидуальных товаров или услуг, тогда поставщик предоставляет предприятию, пользующемуся соответствующими посредническими онлайн-услугами, до или во время вступления в силу ограничения или приостановления, обоснование данного решения на постоянном носителе.

(2) Если поставщик посреднических онлайн-услуг решает полностью прекратить предоставление своих посреднических онлайн-услуг определенному предприятию, пользующемуся посредническими онлайн-услугами, он предоставляет данному предприятию, не менее чем за 30 дней до вступления в

силу прекращения, обоснование данного решения на постоянном носителе, за исключением случаев, предусмотренных в части (4).

(3) В случае ограничения, приостановки или прекращения предоставления услуг поставщик посреднических онлайн-услуг предоставляет предприятию, пользующемуся посредническими онлайн-услугами, возможность выяснить факты и обстоятельства в рамках внутреннего процесса рассмотрения жалоб, указанного в статье 11. Если ограничение, приостановка или прекращение отзываются поставщиком посреднических онлайн-услуг, он восстанавливает доступ предприятия, пользующемуся посредническими онлайн-услугами, предоставляя ему в том числе доступ к любым персональным данным или другим данным, вытекающим из использования соответствующих посреднических онлайн-услуг, до вступления в силу ограничения, приостановки или прекращения.

(4) Срок предупреждения, указанный в части (2), не применяется в том случае, если поставщик посреднических онлайн-услуг:

а) является субъектом юридического или законного обязательства, в силу которого он должен полностью прекратить предоставление своих посреднических онлайн-услуг определенному предприятию, пользующемуся посредническими онлайн-услугами, таким образом, который не позволяет ему соблюдать указанный период предупреждения, или

б) может доказать, что предприятие, пользующееся соответствующими посредническими онлайн-услугами, повторно нарушило применимые термины и условия, что привело к полному приостановлению или ограничению поставки соответствующих посреднических онлайн-услуг.

(5) В случаях, когда не применяется период предупреждения, предусмотренный в части (2), поставщик посреднических онлайн-услуг предоставляет предприятию, пользующемуся соответствующими посредническими онлайн-услугами, без неоправданных задержек, обоснование данного решения на постоянном носителе.

(6) Обоснование, указанное в частях (1) и (2) и в части (5), должно содержать ссылку на конкретные факты или обстоятельства, в том числе содержание уведомлений третьих сторон, которые привели к решению поставщика посреднических онлайн-услуг, а также ссылку на причины, послужившие обоснованием такого решения, указанные в пункте (с) части (1) статьи 3.

(7) Поставщик посреднических онлайн-услуг не должен предоставлять обоснование, если у него имеется юридическое или законное обязательство не указывать конкретные факты или обстоятельства либо применимые объективные причины или причину, или если поставщик посреднических онлайн-услуг может доказать, что предприятие, пользующееся соответствующими посредническими онлайн-услугами, повторно нарушило применимые термины и условия, что привело к полному прекращению предоставления соответствующих посреднических онлайн-услуг.

## **Статья 5. Иерархия**

(1) Поставщики посреднических онлайн-услуг устанавливают в своих терминах и условиях главные параметры, на основе которых определяется иерархия и аргументы в пользу относительной важности соответствующих главных параметров по сравнению с другими параметрами.

(2) Поставщики поисковых онлайн-систем представляют главные параметры, которые, в отдельности или в совокупности являются наиболее важными при определении иерархии и относительной важности этих главных параметров, предоставляя для этого легко и общедоступное описание, составленное простым и понятным языком, касающееся поисковых онлайн-систем данного поставщика. При необходимости, поставщики обновляют соответствующее описание.

(3) Если главные параметры включают возможность оказания влияния на положение в иерархии путем оплаты предприятиями, пользующимися посредническими онлайн-услугами, или профессиональными пользователями сайтов, прямого или косвенного вознаграждения в пользу соответствующего поставщика, данный поставщик представляет также описание указанных возможностей и последствий такого вознаграждения для положения в иерархии, в соответствии с требованиями, предусмотренными в частях (1) и (2).

(4) Если поставщик поисковой онлайн-системы изменил иерархию в конкретном случае или исключил из списка конкретный сайт после уведомления третьей стороны, то данный поставщик предоставляет профессиональному пользователю сайтов возможность рассмотреть содержание уведомления, за исключением случая, когда законодательством предусмотрено иное.

(5) Описания, указанные в частях (1), (2) и (3), должны быть достаточными чтобы дать возможность предприятиям, пользующимся посредническими онлайн-услугами, или профессиональным пользователям сайтов получить адекватное понимание того, учитывает ли механизм иерархизации изложенные в дальнейшем условия, и, если да, как и в какой степени это происходит:

- a) характеристики товаров и услуг, предлагаемых потребителям посредством посреднических онлайн-услуг или поисковой онлайн-системы;
- b) релевантность этих характеристик для потребителя;
- c) в отношении поисковых онлайн-систем – концептуальные характеристики Интернет-сайта, используемого профессиональными пользователями сайтов.

(6) Поставщики посреднических онлайн-услуг и поставщики поисковых онлайн-систем не обязаны, при соблюдении требований, предусмотренных в настоящей статье, разглашать алгоритмы или какую-либо информацию, которая с разумной степенью определенности может привести к обману потребителей или причинению ущерба потребителям путем манипулирования результатами поиска. Настоящая статья не наносит ущерба положениям Закона № 384/2023 о защите коммерческой тайны.

## **Статья 6. Вспомогательные товары и услуги**

Если потребителям предлагаются, через посреднические онлайн-услуги, вспомогательные товары и услуги, в том числе финансовые продукты либо

поставщиком посреднических онлайн-услуг либо третьими сторонами, тогда поставщики посреднических онлайн-услуг излагает в своих терминах и условиях описание типа предлагаемых вспомогательных товаров и услуг, и уточняют, разрешается ли и при каких условиях предприятиям, пользующимся посредническими онлайн-услугами, также предлагать потребителям собственные вспомогательные товары и услуги посредством посреднических онлайн-услуг.

#### Статья 7. Дифференцированное отношение

(1) Поставщики посреднических онлайн-услуг должны включать в свои термины и условия описание любого дифференцированного отношения, которое предоставляют или могут предоставить в отношении товаров или услуг, предлагаемых потребителям посредством данных посреднических онлайн-услуг, с одной стороны, или самим поставщиком, или любым контролируемым им предприятием, пользующимся посредническими онлайн-услугами и, с другой стороны, другими предприятиями, пользующимися посредническими онлайн-услугами. Указанное описание относится к основным экономическим, коммерческим или юридическим соображениям такого дифференцированного отношения.

(2) Поставщики поисковых онлайн-систем представляют описание любого дифференцированного отношения, которое они предоставляют или могут предоставить в отношении товаров или услуг, предлагаемых потребителям посредством соответствующих поисковых онлайн-систем, с одной стороны, или самим данным поставщиком, или любым контролируемым профессиональным пользователем сайтов и, с другой стороны, другими профессиональными пользователями сайтов.

(3) Описания, указанные в частях (1) и (2), охватывают, в частности, исходя из обстоятельств, любое дифференцированное отношение, предоставляемое посредством конкретных мер, принятых поставщиком посреднических онлайн-услуг или поставщиком поисковых онлайн-систем, или их поведением в отношении любого из следующих элементов:

а) доступу, который поставщик посреднических онлайн-услуг или предприятия, пользующиеся посредническими онлайн-услугами, или профессиональные пользователи сайтов, контролируемые данным поставщиком, могут иметь к персональным данным или другим данным, либо к обеим категориям данных, которые предприятия, пользующиеся посредническими онлайн-услугами, профессиональные пользователи сайтов или потребители предоставляют в целях использования соответствующих посреднических онлайн-услуг или поисковых онлайн-систем, или которые генерируется путем предоставления данных услуг;

б) иерархии или другим параметрам, применяемым поставщиком, которые влияют на доступ потребителей к товарам или услугам, предлагаемым посредством данных посреднических онлайн-услуг другими предприятиями, пользующимися посредническими онлайн-услугами, или посредством поисковых онлайн-систем другими профессиональными пользователями сайтов;

с) любая прямая или косвенная плата, взимаемая за использование соответствующих посреднических онлайн-услуг или поисковых онлайн-систем;

d) доступ к услугам, условия или любая прямая или косвенная плата, взимаемая за использование услуг или функций либо технических интерфейсов, важных для предприятия, пользующегося посредническими онлайн-услугами, или для профессиональных пользователей сайтов, и непосредственно связанных с использованием соответствующих посреднических онлайн-услуг или поисковых онлайн-систем, или являющихся вспомогательными к ним.

#### **Статья 8. Особые условия договора**

Для гарантирования того, что договорные отношения между поставщиками посреднических онлайн-услуг и предприятиями, пользующимися посредническими онлайн-услугами, основаны на добросовестности и лояльности в бизнесе, поставщики посреднических онлайн-услуг:

a) не вносят изменения в термины и условия, обладающие обратной силой, за исключением случая, когда они должны соблюдать юридическое или законное обязательство, или когда изменения, обладающие обратной силой, выгодны для предприятий, пользующихся посредническими онлайн-услугами;

b) обеспечивают чтобы их термины и условия включали информации об условиях, при которых предприятия, пользующиеся посредническими онлайн-услугами, могут расторгнуть договорные отношения с поставщиком посреднических онлайн-услуг; и

c) включают в свои термины и условия описание технического и договорного доступа (или его отсутствия) к информации, представленной или сгенерированной предприятием, пользующимся посредническими онлайн-услугами, которое хранят по истечении срока действия договора между поставщиком посреднических онлайн-услуг и предприятием, пользующимся посредническими онлайн-услугами.

#### **Статья 9. Доступ к данным**

(1) Поставщики посреднических онлайн-услуг включают в свои термины и условия описание технического и договорного доступа (или его отсутствия) предприятий, пользующихся посредническими онлайн-услугами, к персональным данным или другим данным, либо к обеим категориям данных, которые предоставляются предприятиями, пользующимися посредническими онлайн-услугами, или потребителями в целях использования соответствующих посреднических онлайн-услуг, или которые генерируются путем предоставления данных услуг.

(2) Посредством описания, указанного в части (1), поставщики посреднических онлайн-услуг информируют надлежащим образом предприятия, пользующиеся посредническими онлайн-услугами, в частности, о следующем:

a) имеет ли поставщик посреднических онлайн-услуг доступ к персональным данным или другим данным, либо к обеим категориям данных, которые предоставляются предприятиями, пользующимися посредническими онлайн-услугами, или потребителями в целях использования соответствующих услуг, или которые генерируются путем предоставления этих услуг, и, если да, к каким категориям таких данных и на каких условиях;

b) имеет ли предприятие, пользующееся посредническими онлайн-услугами, доступ к персональным данным или другим данным, либо к обеим категориям данных, которые предоставляются им в связи с использованием предприятием соответствующих посреднических онлайн-услуг, или которые генерируются путем предоставления этих услуг предприятию, пользующемуся соответствующими посредническими онлайн-услугами, и потребителям товаров или услуг предприятия, и, если да, к каким категориям таких данных, и на каких условиях;

c) имеет ли предприятие, пользующееся посредническими онлайн-услугами, помимо доступа, предусмотренного в пункте b), доступ к персональным данным или другим данным, либо к обеим категориям данных, в том числе в агрегированной форме, предоставленными или сгенерированными путем предоставления посреднических онлайн-услуг всем предприятиям, пользующимся посредническими онлайн-услугами, и их потребителям, и если да, к каким категориям таких данных и при каких условиях; и

d) предоставляются ли какие-либо данные, предусмотренные в пункте a) третьим сторонам в совокупности, тогда, когда предоставление таких данных третьим лицам не является необходимым для надлежащего функционирования посреднических онлайн-услуг, информация, в которой указывается цель такого раздела данных, а также возможности предприятий, пользующихся посредническими онлайн-услугами, выбрать неучастие в таком разделе данных.

(3) Настоящая статья не наносит ущерба применению законодательства о защите и обработке персональных данных.

#### **Статья 10. Ограничение на предоставление различных условий другими способами**

(1) Если при предоставлении своих услуг поставщики посреднических онлайн-услуг ограничивают возможность предприятий, пользующихся посредническими онлайн-услугами, предлагать одни и те же товары и услуги потребителям на различных условиях другими способами, нежели посреднические онлайн-услуги, они включают причины таких ограничений в свои термины и условия, и предоставляют их общественности в легко доступной форме. Данные причины должны включать соображения экономического, коммерческого или юридического порядка, на основании которых были введены соответствующие ограничения.

(2) Предусмотренное в части (1) обязательство не должно влиять на какие-либо запреты или ограничения, предусмотренные законодательством, применимым к поставщикам посреднических онлайн-услуг.

#### **Статья 11. Внутренняя система рассмотрения жалоб**

(1) Поставщики посреднических онлайн-услуг предусматривают внутреннюю систему рассмотрения жалоб, получаемых от предприятий, пользующихся посредническими онлайн-услугами.

(2) Внутренняя система рассмотрения жалоб должна:

1) быть легко доступной и бесплатной для предприятий, пользующихся посредническими онлайн-услугами, и должна обеспечивать рассмотрение жалоб в разумные сроки;

2) быть основана на принципах прозрачности и равного отношения в эквивалентных ситуациях, и рассмотрения жалоб пропорционально их важности и сложности;

3) давать предприятиям, пользующимся посредническими онлайн-услугами, возможность подавать жалобы напрямую поставщику по любому из следующих вопросов:

а) предполагаемое несоблюдение данным поставщиком предусмотренных настоящим законом обязательств, которые затрагивают предприятие, пользующееся посредническими онлайн-услугами, подавшее жалобу (в дальнейшем – *заявитель жалобы*);

б) технологические проблемы, которые непосредственно связаны с предоставлением посреднических онлайн-услуг и которые отрицательно влияют на заявителя жалобы;

в) меры, принятые данным поставщиком или его поведение, непосредственно связаны с предоставлением посреднических онлайн-услуг и которые отрицательно влияют на заявителя жалобы.

(3) В качестве части внутренней системы рассмотрения жалоб, поставщики посреднических онлайн-услуг:

а) должным образом рассматривают поданные жалобы и меры, которые, им возможно, понадобится принять для адекватного решения сообщенной им проблемы;

б) рассматривают жалобы быстро и эффективно, с учетом важности и сложности поднятой проблемы;

в) сообщают заявителю жалобы о результате внутреннего процесса рассмотрения жалоб, направляя ему индивидуальный ответ, изложенный простым и понятным языком.

(4) Поставщики посреднических онлайн-услуг предоставляют в своих терминах и условиях всю важную информацию о доступе к своей внутренней системе рассмотрения жалоб и об ее функционировании.

(5) Поставщики посреднических онлайн-услуг составляют и предоставляют общественности в легко доступной форме информацию о функционировании и эффективности своей внутренней системы рассмотрения жалоб. Поставщики посреднических онлайн-услуг проверяют информацию как минимум каждый год, и при необходимости внесения существенных изменений обновляют эту информацию. Данная информация включает общее количество полученных жалоб, их основные виды, средний срок, необходимый для их рассмотрения, и сводные данные о результате рассмотрения жалоб.

(6) Положения настоящей статьи не применяются к поставщикам посреднических онлайн-услуг, которые являются микро, малыми и средними предприятиями (ММСП).

## Статья 12. Медиация

(1) Поставщики посреднических онлайн-услуг могут идентифицировать и сотрудничать как минимум с двумя медиаторами, включая информацию о них в свои термины и условия, с которыми они готовы сотрудничать при попытке достижения соглашения с предприятиями, пользующимися посредническими онлайн-услугами, для досудебного решения возможных споров между поставщиком посреднических услуг и предприятием, пользующимся посредническими онлайн-услугами, возникающих в связи с предоставлением соответствующих посреднических онлайн-услуг, в том числе жалоб, которые невозможно было решить посредством внутренней системы рассмотрения жалоб, указанной в статье 11. В случае возникновения спора между ними, поставщики посреднических онлайн-услуг и предприятия, пользующиеся их посредническими онлайн-услугами, могут совместно найти другого медиатора, не одного из тех, с которыми у поставщика заключено соглашение о сотрудничестве.

(2) Поставщики посреднических онлайн-услуг могут находить посредников-нерезидентов, только удостоверившись в том, что предприятиям, пользующимся соответствующими посредническими онлайн-услугами, не создаются фактические препятствия в пользовании правовыми гарантиями, предусмотренными законодательством Республики Молдова, из-за того, что медиаторы предоставляют такие услуги за пределами национальной территории.

(3) Медиаторы, указанные в частях (1) и (2) отвечают следующим требованиям:

- a) они беспристрастны и независимы;
- b) их услуги по медиации доступны по цене для предприятий, пользующихся соответствующими посредническими онлайн-услугами;
- c) они способны предоставлять услуги по медиации на том языке, на котором изложены термины и условия, регулирующие договорные отношения между поставщиком посреднических онлайн-услуг и предприятием, пользующимся соответствующими посредническими онлайн-услугами;
- d) они легкодоступны либо физически по месту нахождения или пребывания предприятия, пользующегося посредническими онлайн-услугами, либо удаленно посредством использования коммуникационных технологий;
- e) они могут предоставлять услуги по медиации без необоснованных задержек;
- f) они обладают достаточным уровнем общего представления о договорных отношениях между предприятиями для возможности эффективно содействовать попыткам разрешения соответствующих споров.

(4) Несмотря на добровольный характер медиации, поставщики посреднических онлайн-услуг и предприятия, пользующиеся посредническими онлайн-услугами, добросовестно принимают участие в процессе любых попыток медиации, осуществляемых на основании настоящей статьи.

(5) Поставщики посреднических онлайн-услуг несут разумный процент от общих затрат на посредничество в каждом конкретном случае. Разумный процент от общих затрат определяется по решению медиатора, с учетом всех элементов, имеющих значение для дела, в частности, степени открытости к

сотрудничеству, расходов, связанных с процедурой решения дела, поведения сторон, а также размеров и финансовой власти сторон по отношению друг к другу.

(6) Любая попытка достижения соглашения путем медиации при разрешении спора в соответствии с настоящей статьей не наносит ущерба правам поставщиков посреднических онлайн-услуг и предприятий, пользующихся соответствующими посредническими онлайн-услугами, на подачу судебных исков в любой момент до процесса медиации, в его процессе или после его окончания.

(7) По требованию предприятия, пользующегося посредническими онлайн-услугами, до начала медиации или во время медиации поставщик посреднических онлайн-услуг предоставляет ему информацию о функционировании и эффективности медиации, связанной с его деятельностью.

(8) Разрешение споров путем переговоров осуществляется в соответствии с Законом № 137/2015 о медиации.

(9) Предусмотренные в частях (1) и (2) обязанности не применяются к поставщикам посреднических онлайн-услуг, которые являются микро, малыми и средними предприятиями (ММСП).

### **Статья 13. Кодексы поведения**

(1) Поставщики посреднических онлайн-услуг и представляющие их организации, совместно с предприятиями, пользующимися посредническими онлайн-услугами, включая ММСП, и с представляющими их организациями могут разрабатывать кодексы поведения, призванные способствовать надлежащему применению настоящего закона, с учетом конкретных характеристик различных секторов, в которых предоставляются посреднические онлайн-услуги, а также конкретных характеристик ММСП.

(2) Поставщики поисковых онлайн-систем и представляющие их организации и ассоциации могут разрабатывать кодексы поведения, конкретно призванные способствовать надлежащему применению статьи 5.

(3) Поставщики посреднических онлайн-услуг могут утверждать и применять кодексы поведения, присущие сектору, при наличии и широком использовании таких присущих сектору кодексов поведения.

### **Статья 14. Заключительные и переходные положения**

(1) Настоящий закон вступает в силу по истечении 12 месяцев со дня опубликования в Официальном мониторе Республики Молдова и прекращает свое действие с момента вступления в силу договора о вступлении Республики Молдова в Европейский Союз.

(2) В качестве компетентного органа по обеспечению и соблюдению положений настоящего закона назначается Совет по конкуренции, которому надлежит выдвинуть предложения по внедрению и приведению в соответствие нормативной базы в течение шести месяцев со дня опубликования в Официальном мониторе Республики Молдова.