

Platformele de intermediere online – între brandurile de consum și consumatori*



Într-un context caracterizat printr-o creștere exponențială a traficului și dinamicii serviciilor societății informaționale, platformele de intermediere online au captat atenția legiuitorului european și se confruntă astăzi cu o serie de reglementări obligatorii ce produc impact atât în relația cu profesioniștii (întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online, astfel cum sunt referiți în reglementările aplicabile) cât și în ceea ce privește comportamentul lor comercial față de consumatori.

Astfel, din momentul aplicării la nivel național a cerințelor legale instituite prin intermediul reglementărilor adoptate de legiuitorul Uniunii Europene, platformele de intermediere online vor fi nevoite să își reconsidere deopotrivă conținutul termenelor și condițiilor contractuale aplicabile în relațiile cu profesioniștii, brandurile de consum, cât și a celor ce guvernează tratamentul acordat consumatorilor.

Relația contractuală dintre platformele de intermediere online și întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online constituie în prezent obiectul reglementării Regulamentului (UE) 2019/1150 al Parlamentului European și al Consiliului privind promovarea echității și transparenței pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online (la care ne vom referi, în cele ce urmează, ca ”*Regulamentul (UE) nr. 1150/2019*”), de curând aplicabil.

Regulamentul (UE) nr. 1150/2019, aplicabil în mod direct la nivelul Statelor Membre începând cu data de 12 iulie 2020, instituie o serie de obligații în sarcina furnizorilor de servicii de intermediere online, de natura – declarata de legiuitorul european – sa asigure un grad mai ridicat de certitudine, transparența și echitate în relațiile contractuale cu întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online.

În cadrul noului context legislativ aplicabil, furnizorii de servicii de intermediere trebuie sa asigure un set de termene și condiții redactate într-un limbaj simplu și inteligibil, ușor accesibile pentru profesioniști pe parcursul tuturor etapelor contractuale, inclusiv în faza de negociere precontractuala, de natura sa permita delimitarea clara a motivelor de suspendare, sistare sau instituire de catre furnizor a oricaror restricții în executarea serviciului.

Totodata, aceste termene și condiții contractuale vor include informații relevante privind toate canalele suplimentare de distribuție și programele afiliate potențiale prin care furnizorul de servicii de intermediere online ar putea comercializa produsele și serviciile oferite de profesioniști precum și informații cu privire la modalitatea în care termenele și condițiile contractuale aplicabile ar putea afecta proprietatea și controlul drepturilor de proprietate intelectuala ale profesioniștilor.

În timp ce furnizorii de servicii de intermediere nu au obligația implementarii unei proceduri de filtru sau de verificare în orice mod a produselor și serviciilor oferite de profesioniști din perspectiva asigurării drepturilor de proprietate intelectuala aparținând unor terțe-parți, aceștia au totuși posibilitatea restricționarii sau suspendarii furnizării serviciului de intermediere online în ipoteza în care înregistreaza notificari sau sesizari de la terțe parți în acest sens. Regulamentul (UE) nr. 1150/2019 reglementeaza acum în mod expres obligativitatea justificării instituirii unor astfel de masuri de catre furnizori, prin prezentarea cel puțin a unor referiri la conținutul unor astfel de notificari sau sesizari, alaturi de motivele ce au condus la implementarea deciziei generatoare de restricții de acces la serviciul de intermediere online.

Termenele și condițiile contractuale utilizate de platformele online în relația cu profesioniștii vor include și informații privind principalii parametri pe baza carora se stabilește ierarhia și argumentele în favoarea importanței relative a acestor parametri principali în raport cu alți parametri utilizați în organizarea platformei online gestionate.

Regulamentul (UE) nr. 1150/2019 își propune totodată să elimine situațiile de incertitudine contractuală între platformele online și profesioniști prin instituirea în sarcina celor dintâi a unei interdicții de principiu de operare de modificări unilaterale asupra termenelor și condițiilor contractuale. Astfel, actul normativ impune obligativitatea respectării de către furnizorii de servicii de intermediere online a unui termen de preaviz de cel puțin 15 zile de la momentul notificării intenției de modificare pe un suport durabil sau chiar o perioadă mai lungă atunci când aceste modificări rezulta în necesitatea implementării de către profesioniști a unor adaptări tehnice sau comerciale pentru a se conforma.

Este important de reținut că sfera de aplicare a Regulamentului (UE) nr. 1150/2019 **nu** include serviciile de plată online sau instrumentele ori schimburile publicitare online care nu sunt furnizate cu scopul de a facilita inițierea tranzacțiilor directe și care nu presupun o relație contractuală cu consumatorii.

Și în ceea ce privește comportamentul comercial al furnizorilor de servicii de intermediere online față de consumatori, la nivelul Uniunii Europene sunt impuse noi reguli, prin Directiva (UE) 2019/2161 a Parlamentului European și a Consiliului de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivelor 98/6/CE, 2005/29/CE și 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului în ceea ce privește o mai bună asigurare a respectării normelor Uniunii în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acestor norme (la care ne vom referi, în cele ce urmează, ca ”*Directiva (UE) nr. 2161/2019*”).

Directiva (UE) nr. 2161/2019 a intrat în vigoare în luna ianuarie a acestui an și trebuie să fie transpusă în legislația națională până cel târziu la data de 28 noiembrie 2021, dispozițiile legale de transpunere urmând a fi aplicate începând cu data de 28 mai 2022.

Dintre modificările aduse prin Directiva (UE) nr. 2161/2019, prezintă relevanța față de scopul prezentului articol dispozițiile ce tind la modificarea Directivei 2005/29/CE, transpusă în legislația națională prin Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementarilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare ("Legea nr. 363/2007") precum și prin dispoziții din Ordonanța Guvernului nr. 85/2004 privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind servicii financiare.

Legiuitorul european introduce două noțiuni noi, respectiv "*piața online*", prin care se desemnează *un serviciu care utilizează software, inclusiv un site de internet sau o parte a unui site de internet sau o aplicație gestionată de către comerciant sau în numele acestuia, care le permite consumatorilor să încheie contracte la distanță cu alți comercianți sau consumatori, și "ierarhie", noțiune ce vizează vizibilitatea relativă conferită produselor.*

Se observă astfel că subiecții de drept cărora se adresează cele două acte normative adoptate la nivelul Uniunii Europene conform celor de mai sus nu se suprapun într-un tot, *piața online* având o sferă de cuprindere mult mai vastă decât *piața de servicii de intermediere online*.

Astfel, în cadrul acestei *piețe online*, furnizorul de servicii are, în contextul legislativ creat de Directiva (UE) nr. 2161/2019, obligații extinse de transparență față de consumator. Se instituie în mod expres obligația furnizorului online ca, pentru produsele oferite pe piața online gestionată, să informeze consumatorul cu privire la calitatea părții terțe ce oferă produse spre comercializare, pe baza declarației acesteia din urmă în sensul în care acționează sau nu calitatea de comerciant.

În evaluarea caracterului potențial incorect al unei practici comerciale însușite de către un furnizor de piața online față de un consumator prin raportare la modalitatea în care cel dintâi și-a îndeplinit obligația de informare, Directiva (UE) nr. 2161/2019 vine să extindă sfera informațiilor *semnificative* ce sunt oferite consumatorilor în cazul unei invitații de a cumpăra.

Sub umbrela *informațiilor semnificative* se plasează astfel și informații specifice ce vizează modalitatea de organizare, prezentare și ierarhizare a portofoliului de produse oferite consumatorilor prin intermediul unei piețe online.

Sub imperiul Directivei (UE) nr. 2161/2019, *informațiile semnificative* vor include principalii parametri de stabilire a ierarhiei produselor prezentate acestuia ca urmare a căutării efectuate de cel din urmă precum și date privind importanța relativă a acestor parametri prin raportare la alți parametri, unde aceste informații și date obligatorii vor fi puse la dispoziție într-o secțiune specifică a interfeței online care este direct și ușor accesibilă de pe pagina unde sunt prezentate rezultatele căutării. Aceste informații se raportează la situația în care se oferă consumatorilor posibilitatea de a căuta produse oferite de diferiți comercianți sau de consumatori pe baza unei căutări sub formă de cuvinte-cheie, fraze sau alte date de intrare, indiferent de locul în care se încheie tranzacțiile în cele din urmă.

Totodată, în ipoteza în care un comerciant oferă acces la recenzii / feedback-ul consumatorilor privind produsele, se vor considera *informații semnificative* acele informații care indică dacă și cum garantează comerciantul că recenzii publicate provin de la consumatori care au utilizat sau au achiziționat efectiv produsul.

Directiva (UE) nr. 2161/2019 modifică și Directiva 2011/83/UE, transpusă în dreptul intern prin Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile

consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative (*"OUG nr. 34/2014"*).

Prin modificările avute în vedere, se instituie cerințe suplimentare de informare a consumatorilor în cadrul contractelor încheiate pe piețele online, oferindu-se Statelor Membre libertatea de a impune, prin legislația națională, condiții de informare chiar mai restrictive în acest sens.

Cele doua acte normative adoptate la nivel european, respectiv Regulamentul (UE) nr. 1150/2019 și Directiva (UE) nr. 2161/2019 se prezinta astfel cu un scop declarat în a asigura un grad ridicat de transparența și certitudine contractuală atât în relația dintre profesioniști, pe de o parte, cât și în relația dintre profesionist și consumator, pe de alta parte.

Cu toate ca prezinta un obiect de reglementare aparent distinct precum și un calendar diferit de implementare – Regulamentul (UE) nr. 1150/2019 fiind deja aplicabil în timp ce Directiva (UE) nr. 2161/2019 se afla în curs de traspunere la nivelul Statelor Membre – impactul celor doua acte normative asupra acelorași subiecți de drept și industrii este de necontestat.

Va fi cel puțin interesant de urmarit cum se vor aplica noile cerințe la nivelul Statelor Membre ale UE și în ce masura scopul avut în vedere de legiuitorul european va fi atins în mod coerent și uniform la nivelul întregii Uniuni.

În ce privește demersurile inițiate la nivel național, conform informațiilor publice existente până la acest moment, știm ca adoptarea și implementarea unui cadru legal național de natura sa asigure punerea în aplicare a Regulamentului (UE) nr. 1150/2019 a fost asumata de Consiliul Concurenței, ca autoritate competenta în domeniu. Astfel, Consiliul Concurenței a supus spre consultare publică, termenul de formulare și depunere de observații și propuneri expirând la data de 3 iulie 2020, Proiectul de *"Ordonanța de*

urgența a Guvernului 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 completarea Legii concurenței nr. 21/1996.”

Astfel cum era de așteptat, Consiliul Concurenței propune, pentru eventualele încălcări ale prevederilor Regulamentului nr. 1150/2019, sancțiuni raportate la cifra de afaceri a operatorului economic.

Astfel de sancțiuni sunt de așteptat a fi introduse și în cadrul actelor normative naționale ce vor fi impactate de dispozițiile Directivei (UE) nr. 2161/2019, având în vedere ca mecanismul raportării sancțiunilor la cifra de afaceri a operatorului economic este instituit cu caracter obligatoriu chiar prin dispozițiile actului normativ adoptat la nivelul UE.

* Pentru scopul prezentului articol, *brandul de consum* desemnează profesionistul sau întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online, respectiv *orice persoană fizică care acționează în capacitate comercială sau profesională sau orice persoană juridică care oferă bunuri sau servicii consumatorilor, prin intermediul serviciilor de intermediere online, în scopuri legate de activitatea sa comercială, prin intermediul serviciilor de intermediere online, în scopuri legate de activitatea sa comercială, de afaceri, meșteșugăreasca sau profesională, în timp ce consumatorul se referă la orice persoană fizică care acționează în alte scopuri decât cele legate de activitatea sa comercială, de afaceri, meșteșugăreasca sau profesională a acestei persoane.*