

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

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

Prezenta Lege transpune parțial prevederile 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 on-line beneficiază de un grad adecvat de transparență, echitate și măsuri reparatorii eficace.

(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 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* - înseamnă 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* - înseamnă 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* - înseamnă 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* - înseamnă 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* - înseamnă 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) *întreprindere mică* – înseamnă întreprindere care angajează mai puțin de 250 de persoane și care are o cifră de afaceri anuală care nu depășește 960 milioane MDL și/sau un bilanț total anual care nu depășește 840 milioane MDL.

8) *întreprindere utilizatoare de servicii de intermediere online* - înseamnă 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* - înseamnă 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* - înseamnă orice proces structurat, astfel cum este definit la articolul 2 din Legea nr. 137/2015 cu privire la mediere.

11) *suport durabil* - înseamnă 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* - înseamnă 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* - înseamnă 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* - înseamnă 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 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 alin. (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 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 a 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 Tratamentul 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 aduc atingere nici unei 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 să fie ușor accesibil și gratuit pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online și să asigure gestionarea reclamațiilor într-un termen rezonabil.

(3) Sistemul intern de soluționare a reclamațiilor trebuie să se bazeze pe principiile transparenței și egalității de tratament în situații echivalente și al tratării plângerilor proporțional cu importanța și complexitatea lor.

(4) Sistemul trebuie 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.

(5) 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.

(6) 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.

(7) 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.

(8) Dispozițiile prezentului articol nu se aplică furnizorilor de servicii de intermediere online care sunt întreprinderi mici.

Articolul 12 Medierea

(1) Furnizorii de servicii de intermediere online identifică și încheie acorduri de colaborare cu cel puțin doi mediatori, incluzând informația despre aceștia în termenii și condițiile lor, cu care sunt dispuși să colaboreze 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 alineatul (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 nu mai puțin de 50% din costurile totale ale medierii în cazul în care mediatorul și/sau furnizorul au sedii sau reprezentanțe/sucursale pe teritoriul Republicii Moldova, și nu mai puțin de 75% în cazul în care mediatorul și/ sau furnizorul nu au sedii sau reprezentanțe/sucursale pe teritoriul Republicii Moldova. Procentajul stabilit de prezentul alineat poate fi modificat 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 alineatul (1) și (2) nu se aplică furnizorilor de servicii de intermediere online care sunt întreprinderi mici.

Articolul 13 Mediatorii specializați

Furnizorii de servicii de intermediere online, precum și organizațiile necomerciale care îi reprezintă, pot să înființeze, separat sau în comun, una sau mai multe organizații care oferă servicii de mediere ce îndeplinesc cerințele prevăzute la articolul 12 alineatul (3), cu scopul specific de a facilita soluționarea extrajudiciară a litigiilor cu întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online, litigii care apar în legătură cu furnizarea acestor servicii, ținând seama în special de caracterul transfrontalier al serviciilor de intermediere online.

Articolul 14 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 întreprinderile mici, 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 întreprinderilor mici,.

(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 15 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.

Președintele Parlamentului