

Drepturi digitale

Ghid teoretic

CUPRINS

Cuprins.....	1
INTRODUCERE	3
1. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL	4
1.2. De ce este importantă protecția datelor pentru consumatori	4
1.3. Principalele provocări cu privire la politica de protecție a datelor	5
1.4. Principalele drepturi și obligații ale consumatorilor.....	5
1.5. Legi și reglementări la nivel european și național	6
1.6. Jurisprudență	7
1.7. Ce pot face consumatorii dacă au o problemă?	7
1.8. Resurse suplimentare - fișe tehnice, publicații, link-uri	8
2. PLATFORME	9
2.1. Introducere și istoria platformelor în contextul politicii privind protecția consumatorilor	9
2.2. De ce sunt importante platformele	9
2.3. Principalele provocări atunci când utilizăm platformele	10
2.4. Principalele drepturi și obligații ale consumatorilor.....	13
2.5. Legi și reglementări la nivel european și național	15
2.6. Jurisprudență	16
2.7. Ce pot face consumatorii, dacă au o problemă?	16
2.8. Resurse suplimentare- fișe tehnice , publicații, link-uri	16
3. TELECOMUNICAȚII	17
3.1. Introducere și istoria telecomunicațiilor în contextul politicii privind protecția consumatorilor	17
3.2. De ce este important domeniul telecomunicațiilor.....	17
3.3. Principalele provocări în domeniul telecomunicațiilor.....	17
3.4. Principalele drepturi și obligații ale consumatorilor.....	20
3.5. Legi și reglementări la nivel european.....	23
3.6. Jurisprudență	27
3.7. Ce pot face consumatorii dacă au o problemă?	27
3.8. Resurse suplimentare - fișe tehnice, publicații, link-uri	28
4. ANEXĂ – DIRECTIVA PRIVIND COMERȚUL ELECTRONIC - jurisprudența CJUE.....	29

Acest material a fost produs în contextul proiectului Consumer PRO, care este o inițiativă a Comisiei Europene în cadrul Programului european pentru consumatori. Sprijinul Comisiei Europene nu constituie aprobarea conținutului care reflectă doar opiniile autorilor. Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare care ar putea fi făcută a informațiilor conținute în acest document.

INTRODUCERE



Dragi cititori,

Acest document face parte din resursele de formare dezvoltate pentru Consumer Pro, o inițiativă a UE care vizează îmbunătățirea activităților organizațiilor de consumatori și a altor actori care activează în domeniul politicii de protecție a consumatorilor, în vederea protejării consumatorilor din țara lor.

Scopul acestui document este de a vă oferi dvs. și echipelor dvs. informații utile și relevante cu privire la drepturile digitale. Conținutul acestui document a fost realizat de către experții BEUC în domeniul drepturilor digitale, dintr-o perspectivă europeană și cu obiectivul de a vă furniza instrumente pentru a:

- Instrui rapid practicienii în domeniu,
- Găsi cu ușurință informații pertinente,
- Pregătirea personalului în vederea informării corecte a consumatorilor asupra drepturilor lor, și,
- Crește gradul de conștientizare a ministerelor și autorităților publice cu privire la drepturile consumatorilor.

Acest document teoretic face parte dintr-o serie de resurse de instruire. Există documente teoretice complementare privind dreptul general al consumatorilor și sustenabilitate.

Despre CONSUMER PRO

Consumer PRO este o inițiativă a Comisiei Europene în cadrul Programului European pentru Consumatori și implementată de BEUC - Organizația Europeană a Consumatorilor. Scopul său este de a consolida capacitatea organizațiilor europene de consumatori și a altor actori din politica consumatorilor, prin educație non-formală. Proiectul se adresează statelor membre ale UE, Islandei și Norvegiei.

Pentru mai multe informații, vă rugăm să scrieți la Info@consumer-pro.eu.

1. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

1.1 Introducerea și istoricul politicii de protecție a datelor pentru consumatori

Protecția persoanelor fizice în legătură cu prelucrarea datelor cu caracter personal este un drept fundamental în Uniunea Europeană. Articolul 8 alineatul (1) din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene și articolul 16 alineatul (1) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE) prevede că cetățenii au dreptul la protecția datelor cu caracter personal. În plus, articolul 7 din Cartea drepturilor fundamentale prevede ca orice persoană are dreptul la respectarea vieții private și de familie, a domiciliului și a secretului comunicațiilor.

Regulamentul privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date (GDPR) este legea care reglementează prelucrarea datelor cu caracter personal în UE. Este necesar ca organizațiile, atât organismele publice, cât și companiile, să utilizeze datele personale ale consumatorilor într-un mod transparent și echitabil. Regulamentul întărește drepturile și se aplică tuturor organizațiilor care prelucrează datele cu caracter personal ale persoanelor care se află în UE, indiferent de locul în care își au sediul organizațiile.

Normele privind e-Privacy (în prezent Directiva ePrivacy, care este în curs de revizuire) protejează confidențialitatea comunicațiilor electronice și conține, de asemenea, protecții specifice pentru consumatori împotriva comunicațiilor comerciale nesolicitate trimise prin intermediul serviciilor de comunicații electronice.

1.2 De ce este importantă protecția datelor pentru consumatori

Deși benefice pentru consumatori, tehnologiile informaționale digitale și apariția **de noi servicii online reprezintă**, de asemenea, **o provocare majoră pentru drepturile fundamentale ale vieții private și protecția datelor cu caracter personal**. Modelele de afaceri care domină în prezent lumea digitală se bazează pe urmărirea și analiza fiecărei mișcări a consumatorilor. Companiile utilizează informațiile pe care le colectează pentru a crea profiluri de utilizator, care sunt tranzacționate online și utilizate pentru a furniza publicitate orientată spre comportamentul consumatorului. Aceste profiluri ar putea fi folosite și pentru discriminarea consumatorilor și influențarea comportamentului acestora. Este important să ne asigurăm că, consumatorii pot păstra controlul asupra datelor lor personale și pot beneficia de produse și servicii digitale inovatoare fără a fi nevoie să renunțe la confidențialitatea lor.



1.3 Principalele provocări cu privire la politica de protecție a datelor

Este foarte dificil pentru consumatori să controleze tot ceea ce se întâmplă cu datele lor în practică. Drepturile lor nu sunt respectate de multe ori și sunt adesea forțați să accepte renunțarea la viața privată dacă doresc să utilizeze produse și servicii digitale.

Consumatorii se afla sub o supraveghere comercială constantă, iar datele lor cu caracter personal sunt exploatate de o mulțime de companii, de care nu au auzit niciodată. Politicile de confidențialitate sunt vagi, lungi, complexe și foarte greu de înțeles, iar consumatorul nu are de ales decât să fie de acord cu ele. Consumatorilor li se oferă adesea o iluzie ca detin controlul și, în acele cazuri în care li se solicită consimțământul, acest lucru devine un exercițiu sistematic, lipsit de sens, din partea consumatorului.

Regulamentul GDPR a fost menit să abordeze multe dintre aceste probleme. Cu toate acestea, la aproape doi ani de la intrarea în vigoare, nu au existat modificări semnificative în practicile comerciale. Nivelul de conformitate cu noua reglementare pare scăzut și pentru moment lipsește aplicarea. Autoritățile de protecție a datelor cu caracter personal întâmpină dificultăți pentru a face față tuturor plângerilor pe care le primesc, iar noua arhitectură de aplicare a legii, construită în jurul unui mecanism de cooperare și coerență pentru a asigura interpretarea și aplicarea coerentă a legislației în întreaga UE, ia timp!

O altă problemă o reprezintă reforma regulilor ePrivacy, care sunt menite să completeze GDPR și să protejeze în continuare confidențialitatea comunicărilor, este în așteptare de mai bine de doi ani și încă nu există un acord în vedere. (Pentru mai multe informații despre Regulamentul privind e-confidențialitatea, consultați fișa informativă BEUC)

1.4 Principalele drepturi și obligații ale consumatorilor

Regulamentul GDPR solicită organizațiilor, atât organismelor publice, cât și companiilor, să utilizeze datele personale ale consumatorilor într-un mod transparent și echitabil. Acesta conține [o serie de principii](#) care guvernează utilizarea datelor cu caracter personal:

De asemenea, regulamentul oferă consumatorilor [o serie de drepturi](#) pentru a se asigura că pot controla datele lor. Printre altele, consumatorii au dreptul la:

- Sa fie informat, într-o manieră clară și ușor de înțeles, despre modul în care sunt utilizate datele lor personale. Aceasta trebuie să specifice ce date sunt utilizate, de către cine și în ce scopuri.
- Accesarea datelor pe care organizațiile le dețin despre acestia și sa obțină o copie a datelor.
- Rectificarea datelor lor, dacă acestea sunt inexacte.
- Obligarea organizațiilor să le șteargă datele.
- Solicitarea către organizații să nu mai folosească datele lor, temporar sau permanent.
- Primirea datelor într-un format utilizat în mod obișnuit, astfel încât să le poată lua și să le folosească în altă parte.
- Contestarea deciziilor automatizate pe baza datelor lor personale care ar putea să i afecteze într-un mod semnificativ (de exemplu, refuzul unui împrumut).

- Să fie informați, dacă datele lor s-au pierdut sau au fost furate.
- Depunerea unei plângeri la autoritatea națională pentru protecția datelor sau sa dea în judecată o organizație/companie.

1.5 Legi și reglementări la nivel european și național

- [Cartea drepturilor fundamentale a UE](#)
- [Regulamentul \(UE\) 2016/679](#) privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date (GDPR).
- [Directiva 2002/58 / CE](#) privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice (Directiva privind confidențialitatea și comunicațiile electronice) - Modificată prin [Directiva 2009/136 / CE](#)
- [Linii directoare, recomandări și cele mai bune practici de la Comitetul european pentru protecția datelor](#)
- [Opiniile Autorității Europene pentru Protecția Datelor](#)
- [Exemplu de cod de conduită: Federația de Marketing Direct](#)

La nivel național, [Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal](#), în calitate de autoritate publică centrală autonomă cu competență generală în domeniul protecției datelor personale, reprezintă garantul respectării drepturilor fundamentale la viață privată și la protecția datelor personale, statuate cu precădere de art. 7 și 8 din Carta Drepturilor Fundamentale a Uniunii Europene, de art. 16 din Tratatul privind Funcționarea Uniunii Europene și de art. 8 din Convenția europeană pentru apărarea drepturilor omului și libertăților fundamentale.

Legislație națională:

- [LEGE nr. 190](#) din 18 iulie 2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor)
- [Legea nr. 682](#) din 28 noiembrie 2001 privind ratificarea Convenției pentru protejarea persoanelor față de prelucrarea automatizată a datelor cu caracter personal, adoptată la Strasbourg la 28 ianuarie 1981
- [Legea nr. 506](#) din 17 noiembrie 2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice
- [Norme metodologice](#) din 20 noiembrie 2002 pentru aplicarea Legii nr. 365/2002 privind comerțul electronic
- [Legea nr. 146](#) din 10 iulie 2008 pentru aderarea României la Tratatul dintre Regatul Belgiei, Republica Federală Germania, Regatul Spaniei, Republica Franceză, Marele Ducat de Luxemburg, Regatul Țărilor de Jos și Republica Austria privind aprofundarea cooperării transfrontaliere, în special în vederea combaterii terorismului, criminalității transfrontaliere și migrației ilegale, semnat la Prum la 27 mai 2005
- [LEGE nr. 363](#) din 28 decembrie 2018 privind protecția persoanelor fizice referitor la prelucrarea datelor cu caracter personal de către autoritățile competente în scopul

prevenirii, descoperirii, cercetării, urmăririi penale și combaterii infracțiunilor sau al executării pedepselor, măsurilor educative și de siguranță, precum și privind libera circulație a acestor date

- [Legea nr. 365/2002](#) privind comerțul electronic;

Ghiduri practice:

- [Ghid intrebari si raspunsuri cu privire la aplicarea regulamentului GDPR](#)
- [Ghid orientativ de aplicare a Regulamentului GDPR](#)

1.6 Jurisprudență

Mai multe informații despre deciziile Curtii Europene, deciziile Autorității de protecția datelor și o serie de articole privind GDPR le puteți accesa aici - www.GDPRHub.eu

Pe portalul oficial al legislației UE: fișier [Eurlex](#) pe GDPR. Aceasta este o listă a cazurilor CEJ și a întrebărilor preliminare care se referă la GDPR: găsiți lista jurisprudenței la „informații despre documente”.

1.7. Ce pot face consumatorii dacă au o problemă?

În situația în care consumatorul consideră că drepturile lui conform Regulamentului GDPR au fost încălcate, există două opțiuni:

- Depunerea unei reclamații la autoritatea națională pentru protecția datelor. Lista completă o puteți găsi [aici](#)
- Depunerea unei acțiuni direct în instanță împotriva unei companii / organizații. Acest lucru nu împiedică consumatorul să depună o reclamație la autoritățile naționale pentru protecția datelor, dacă dorește.

De asemenea, dacă consumatorul consideră că autoritățile de protecție a datelor nu au tratat corect reclamația sau dacă nu este mulțumit de răspunsul său sau dacă nu îi informează cu privire la progresul sau rezultatul în termen de 3 luni de la data plângerii depus, el poate introduce o acțiune direct în fața unei instanțe împotriva DPA.

Autorități publice

La nivel național:

Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, desemnată potrivit Legii nr. 102/2005 privind înființarea, organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, cu modificările și completările ulterioare este autoritatea de supraveghere competentă.

Pe lângă autoritățile naționale pentru protecția datelor, alte organisme publice trebuie avute în vedere astfel:

La nivel european:

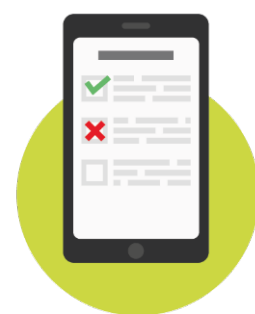
- ✓ Comisia Europeană, este responsabilă de garantarea faptului că statele member pun în aplicare corect prevederile legislative pe GDPR și, de asemenea, are puterea de a „activa” anumite prevederi ale GDPR prin acte delegate (de exemplu, pentru crearea „icoanelor de confidențialitate” standardizate).
- ✓ Comitetul [European pentru Protecția Datelor](#) (EDPB), care reunește toate autoritățile naționale pentru protecția datelor. Sarcina sa principală este de a asigura coerența în aplicarea și interpretarea GDPR.
- ✓ [Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor](#) (AEPD), care supraveghează respectarea datelor cu caracter personal ale persoanelor de către instituțiile UE și consiliază instituțiile în materie de protecție a datelor.

Soluționarea alternativă a litigiilor (ADR)

Procedurile extrajudiciare și alte proceduri de soluționare a litigiilor dintre operatorii economici și persoanele vizate cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal pot fi stabilite prin coduri de conduită adoptate de organismele din industrie (articolul 40 GDPR), fără a aduce atingere drepturilor persoanelor vizate să depună plângeri la Autoritatea pentru Protecția Datelor și să solicite căi de atac în instanță.

1.8 Resurse suplimentare - fișe tehnice, publicații, linkuri

- [Site-ul Comisiei Europene cu informații despre GDPR](#)
- [Biblioteca Europeană GDPR - Infografice, fișe tehnice și alte materiale destinate cetățenilor și întreprinderilor](#)
- [Fișă informativă BEUC - Ce înseamnă legea UE privind protecția datelor pentru dvs.?](#)
- [AccessNow - Ghidul utilizatorului pentru protecția datelor în UE: Drepturile dvs. și cum să le exercitați](#)
- [Agenția pentru Drepturi Fundamentale - Manual european pentru protecția datelor](#)
- Ghiduri publicate de autoritățile pentru protecția datelor la nivel național ([de exemplu, iată ghidul publicat de ICO din Marea Britanie](#))
- [Fișe tehnice](#) publicate de Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor (AEPD)
- [Fișe tehnice](#) publicate de Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor (AEPD)
- [Istoria GDPR-ului](#) și [glosar](#) realizat de AEPD



2. PLATFORME

2.1. Introducere și istoria platformelor în contextul politicii privind protecția consumatorilor

Consumatorii cumpără tot mai multe servicii și produse online, în special prin intermediul platformelor.

În primii ani ai comerțului electronic, astfel de achiziții au avut loc în principal pe site-urile de internet ale companiilor care de asemenea aveau magazine de caramida și mortar pe bulevardele principale. Astăzi, comportamentul de cumpărare al consumatorilor se schimbă radical: tot mai mulți oameni comandă servicii și produse prin piețe online care sunt expediate către consumatorii europeni direct din afara UE.

Achizițiile nu se fac doar prin intermediul platformelor de comerț electronic, cum ar fi Amazon Marketplace, AliExpress, wish.com sau eBay, ci și prin intermediul rețelelor sociale, cum ar fi Instagram.

De exemplu, în 2017, aproximativ 100 de milioane de vânzări au fost expediate din China în Germania. Este cu 40 de milioane mai mult decât în 2016. Au fost raportate creșteri extraordinare și în alte țări europene.

În plus, escrocheriile sunt în creștere în ceea ce privește înființarea de magazine online în UE de către vânzătorii care pretind că sunt companii europene, dar care, în realitate, comandă pe platformele din China și vând aceste produse consumatorilor la un preț mai mare decât spre exemplu pe wish.com.

Acest lucru a fost observat în Danemarca și în Franța.¹

Există îngrijorarea rezonabilă că multe dintre aceste produse nu respectă legile și standardele tehnice europene care sunt în vigoare pentru protejarea drepturilor consumatorilor, a sănătății și a mediului. În timp ce producătorii și distribuitorii cu sediul în UE pot fi considerați responsabili pentru siguranța și conformitatea produselor, acest lucru nu este cazul producătorilor care nu au sediu în UE ca intermediari, adică platformele de comerț electronic, neagă asumarea responsabilității pentru conformitate.

2.2. De ce sunt importante platformele

Cumpărături, conectarea cu prietenii și familia, schimbul de experiențe, vizionarea unui film, ascultarea de muzică, citirea unei cărți, rezervarea unei călătorii, prepararea unei rețete noi, planificarea unei ieșiri într-o seară, deplasarea în oraș, solicitarea ajutorului vecinilor și căutarea de



¹ <http://www.leparisien.fr/economie/consommation/achats-en-ligne-attention-aux-derives-du-dropshipping-16-01-2020-8237226.php>

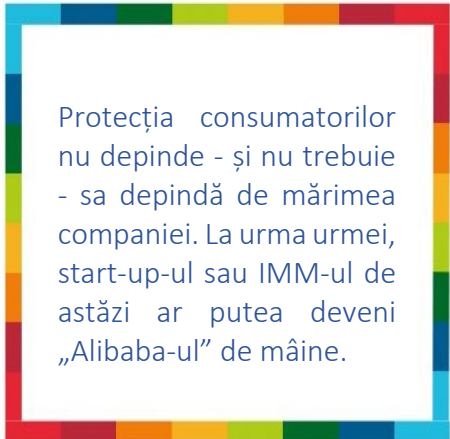
informații pe web; acestea sunt doar câteva exemple de activități de baza pe care milioane de consumatori le desfășoară în fiecare zi. Pentru fiecare dintre aceste activități, există una sau mai multe platforme online care facilitează aceste servicii. Consumatorii au acceptat creșterea economiei platformelor, care prezintă numeroase beneficii, precum și provocări pentru protecția consumatorilor.

2.3. Principalele provocări atunci când utilizăm platformele

În general, când a fost adoptată Directiva privind comerțul electronic, platforme precum Google, Amazon sau Booking.com erau încă la început. Mulți alți intermediari nici nu existau. De exemplu, Facebook și Shopify au fost lansate în 2004. Etsy a fost fondată în 2005; Airbnb în 2008. Instagram, Wish și AliExpress au văzut lumina în 2010.

În ultimii 20 de ani, modelele de afaceri ale unora dintre acestea și ale altor companii s-au schimbat. Dinamica puterii pieței s-a schimbat, de asemenea.

Peisajul pieței digitale europene a cunoscut „datafication” (transferul de informații în date, acesta fiind baza modelelor digitale de afaceri); o multiplicare a platformelor; o proliferare a economiei colaborative;² și o diversificare a furnizorilor de servicii în ceea ce privește funcțiile, integrarea verticală și dimensiunea. Cu toate acestea, fiecare companie trebuie să respecte regulile. Protecția consumatorilor nu depinde - și nu trebuie - să depindă de mărimea companiei. La urma urmei, start-up-ul sau IMM-ul de astăzi ar putea deveni Alibaba - ul de mâine.



Protecția consumatorilor nu depinde - și nu trebuie - să depindă de mărimea companiei. La urma urmei, start-up-ul sau IMM-ul de astăzi ar putea deveni „Alibaba-ul” de mâine.

Multe platforme s-au reinventat. Unii nu se mai limitează la rolul lor inițial de informații sau intermediari de încredere (de exemplu, platforme de comparație sau de clasificare, cum ar fi Yelp), ci permit încheierea tranzacțiilor pe platformă. Acestea sunt modele de afaceri care fac ca platforma să se încadreze în categoria „piață online”³, care este centrul actual al organizațiilor de protecție a consumatorilor. Acest tip de platformă este definit în Directiva Omnibus⁴ ca „un serviciu care utilizează software, inclusiv un site web, o parte a unui site web sau a unei aplicații, operat de sau în numele unui comerciant care permite consumatorilor să încheie contracte la distanță cu alți comercianți sau consumatori”. Acestea fiind spuse, adesea rolul platformei nu se limitează la a

² http://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2016-030_gbe_collaborative_economy_beuc_position.pdf

³ https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf, p. 17.

⁴ Articolul 2 alineatul (1) litera (n) din Directiva privind practicile comerciale neloiale, astfel cum a fost modificată prin Directiva 2019/2161 - <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj>

permite încheierea unui contract între vânzători și cumpărători, ci include și alte servicii, cum ar fi servicii de plată, servicii de executare, procesarea returnărilor și gestionarea reclamațiilor.⁵

Alte platforme au dobândit mai multe roluri. Există „platforme hibride”, care pot combina diferite funcții intermediare sau platforme integrate vertical. Aceștia din urmă nu acționează doar ca intermediari, ci concurează și cu comercianții, fie direct, fie prin intermediul companiilor afiliate. De exemplu, Amazon este un vânzător, o piață online, o companie de cloud computing, o platformă de partajare video, un editor, o companie de publicitate, un producător de dispozitive conectate și o companie de inteligență artificială.

Organizațiile consumatorilor pledează pentru ajustări în cadrul legislativ pentru a aborda această nouă realitate a pieței.

Provocări specifice

Provocarea nr. 1.. Răspândirea unei game largi de conținut ilegal.

Serviciile digitale au devenit - într-o oarecare măsură - un mecanism pentru încălcarea răspândită a legislației consumatorilor; un flux de venituri pentru vânzarea de publicitate sau promovarea online a produselor periculoase, nesigure, ilegale. De exemplu⁶

	Organizația membra BEUC “Which?” a găsit luminate de pom de Crăciun vândute online care ar putea lua foc sau electrocuta consumatorii.⁷
	Consiliul de consum danez a arătat în produsele cosmetice vandute pe wish.com nu sunt conforme cu legislația UE
	Recent, șase membrii BEUC au constatat că două treimi din 250 de produse cumpărate de pe piețele online nu au reușit să treacă testele de siguranță, cu consecințe precum șoc electric, incendiu sau sufocare.⁸

⁵ [Stuidiu Vzbv ,
https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf), p. 18.

⁶ [Mai multe exemple https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-072_new_evidence_from_beuc_member_organisations_regarding_dangerous_products_available_online.pdf](https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-072_new_evidence_from_beuc_member_organisations_regarding_dangerous_products_available_online.pdf)

⁷ <https://www.which.co.uk/news/2019/12/these-christmas-tree-lights-bought-online-at-ebay-wish-and-aliexpress-could-catch-fire-or-electrocute-you/>

⁸ <https://www.beuc.eu/publications/two-thirds-250-products-bought-online-marketplaces-fail-safety-tests-consumer-groups/html>

Provocarea nr 2. Confuzie între activitățile pieței online și alte activități ale platformei.

Dezbaterea pentru reformarea Directivei privind comerțul electronic se concentrează într-o oarecare măsură pe probleme precum discursul instigator la ură, conținutul terorist, materialul protejat prin drepturi de autor, libertatea de exprimare sau considerațiile pieței unice. Deși acestea sunt probleme importante, UE nu ar trebui, de asemenea, să piardă din vedere problemele specifice de protecție a consumatorilor. Este necesar să se asigure că consumatorii care cumpără produse sau servicii prin intermediul piețelor online sunt pe deplin protejați.

Dezbaterea cu privire la reforma Directivei privind comerțul electronic se concentrează într-o oarecare măsură pe aspecte precum discursul de ură, conținutul terorist, materialul protejat prin drepturi de autor, libertatea de exprimare sau considerațiile pieței unice. Deși acestea sunt probleme importante, UE nu ar trebui, de asemenea, să nu piardă din vedere problemele specifice de protecție a consumatorilor. Este necesar să se asigure că consumatorii care cumpără produse sau servicii prin intermediul piețelor online⁹ sunt pe deplin protejați.

Este necesar să se facă distincția între vânzarea de produse ilegale și alte activități, de ex. postarea de comentarii pe social media. În timp ce în cel de-al doilea caz există considerații clare privind libertatea de exprimare, în primul caz principala problemă în joc este departe de libertatea de exprimare, ci mai degrabă o problemă privind siguranța produselor și protecția consumatorilor.

Provocarea nr.3 Directiva privind comerțul electronic „nu se aplică furnizorilor de servicii stabiliți într-o țară terță”.¹⁰

Unii furnizori stabiliți în țări terțe exploatează limitările de teritorialitate ale directivei - creând condiții de concurență inechitabile și inegale.

Provocarea nr.4 Modul în care Directiva privind comerțul electronic reglementează furnizorii de găzduire este folosit de unele platforme - inclusiv (dar nu numai) piețele online - fie pentru a se proteja de orice răspundere, fie pentru a nu întreprinde nicio acțiune semnificativă de teama răspunderii.

Provocarea nr.5 Legislația actuală are lacune pentru a reglementa piețele online. Se acordă puțină atenție îmbogățirii piețelor online cu conținut ilegal.

Provocarea nr.6 Noile norme pot acționa ca o barieră pentru statele membre pentru a aborda corect obiectivele de interes public.

De exemplu, în cazul C-390/18,¹¹ CJUE a decis ca Airbnb să fie considerat un serviciu al societății informaționale (articolul 2.a) din Directiva privind comerțul electronic). Întrucât Franța nu a notificat

⁹ Definită de Directiva Omnibus a UE ca „un serviciu care utilizează software, inclusiv un site web, o parte a unui site web sau o aplicație, operat de sau în numele unui comerciant care permite consumatorilor să încheie contracte la distanță cu alți comercianți sau consumatori”. Acestea fiind spuse, adesea rolul platformei nu se limitează la a permite încheierea unui contract între vânzători și cumpărători, ci include și alte servicii, cum ar fi servicii de plată, procesarea returnărilor și gestionarea reclamațiilor.

¹⁰ Directiva privind comerțul electronic, considerentul 58.

¹¹ <http://curia.europa.eu/juris/documents.jsf?num=C-390/18>

Comisia cu privire la o lege care impune licenței profesionale ale unui agent imobiliar unor companii precum Airbnb, nu poate impune această obligație companiei Airbnb, deoarece aceasta ar încălca articolul 3.4 b) din Directiva privind comerțul electronic. Acest caz a arătat că Directiva privind comerțul electronic, punând piața internă pe primul loc, creează probleme statelor membre de a adopta legi și politici de protecție a consumatorilor. Cu toate acestea, este important să rețineți că hotărârea nu înseamnă că guvernele nu pot impune astfel de măsuri companiilor precum Airbnb. CJUE a fost clar că obligația de notificare din Directiva privind comerțul electronic „nu este menită să împiedice un stat membru să adopte măsuri care intră în domeniul său de competență și care ar putea afecta libertatea de a presta servicii, ci să împiedice un stat membru să impună competența, în principiu, a statului membru în care este stabilit furnizorul serviciului societății informaționale în cauză. ”

Provocarea nr.7. Lipsa supravegherii și aplicării corespunzătoare.

Piețele digitale evoluează într-un ritm rapid, iar autoritățile competente nu par să facă față, să aibă toate expertiza sau resursele necesare pentru a monitoriza și aborda problemele pieței.

2.4. Principalele drepturi și obligații ale consumatorilor

Directiva privind comerțul electronic a fost de mult timp una dintre pietrele de temelie ale internetului. Directiva privind comerțul electronic a stabilit principiul țării de origine, cu câteva excepții importante (în special contractele de consumatori), obligațiile de informare cheie față de destinarii serviciilor (de exemplu, consumatorii), scutirile de răspundere și limitările pentru furnizorii de servicii intermediare online, printre alte dispoziții:

- **Articolul 1 – 3 : Informații generale**
- **Articolul 4 – 15 : Principii**
 - Capitolul 1: Date de contact și informații obligatorii
 - Capitolul 2: Comunicații comerciale
 - Capitolul 3: Contracte online
 - Capitolul 4: Răspunderea intermediară
- **Articolele 16 – 20 : Implementare**
- **Articolele 21 – 24 : Dispoziții finale**

Unde se găsesc cele mai importante dispoziții din Directiva privind comerțul electronic?

Obiectivul principal: piața internă și libertatea de a furniza servicii ale societății informaționale (articolul 1).

- **Alte obiective** includ „securitatea juridică și încrederea consumatorilor” (considerentul 7), asigurarea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor și protecția minorilor (considerentul 10)
- **Domeniu de aplicare:** fără a aduce atingere protecției consumatorilor (articolul 1)
- **Definiții** (articolul 2)
- **Informații de bază** pentru consumatori și alți destinatari (articolele 5, 6, 10)
- **Drepturi la plasarea comenzilor online** (articolul 11)

- **Principiile răspunderii intermediare** (articolele 12-15). Cele mai importante principii aici sunt:
 - o Furnizorii de găzduire nu sunt răspunzători pentru conținutul terților, atâta timp cât știu, elimină sau dezactivează rapid accesul la conținut ilegal (articolul 14)
 - o Interzicerea statelor membre de a impune furnizorilor o obligație generală de monitorizare (articolul 15)
- **Cod de conduita** (Articolul 16)
- **Soluționarea alternativă a litigiilor** (Articolul 17)
- **Acțiuni în justiție** "pentru a pune capăt oricărei presupuse încălcări și pentru a preveni orice altă afectare a intereselor implicate" (articolul 18)
- **Cooperarea între Statele Membre** (Articolul 19)
- **Sancțiuni** (Articolul 20)

De la adoptarea Directivei privind comerțul electronic în 2000, serviciile digitale au evoluat, ridicând noi provocări. De exemplu, principiul sferei de siguranță a da unele platforme un spațiu liber de a nu fi tras la răspundere. Unii furnizori de servicii digitale nu își asumă o responsabilitate semnificativă sau nu acordă consumatorilor despăgubiri adecvate dacă ceva nu merge bine. În mod similar, unele inițiative voluntare au amânat acțiunile de reglementare atât de necesare. Acest lucru se poate face prin Legea serviciilor digitale.

Consumer PRO a dezvoltat, de asemenea, alte două documente privind drepturile consumatorilor și sustenabilitatea care pot completa acest document într-un mod util.

2.5. Legi și reglementări la nivel european și național

REGULAMENT / DIRECTIVĂ	DATA APLICĂRII	REVIZUIRE / EVALUARE: TIP DE MĂSURĂ	DATA SCADENTĂ	COMENTARIU
Directiva privind comerțul electronic	17/01/2002 (transpunere)	Raport de reexaminare CE (art. 21)	Înainte de 17/07/2003 și ulterior la fiecare doi ani	Nu ne este cunoscută nicio evaluare formală din 2012. Ancheta sectorială a Comisiei din 2017 poate fi interesantă din perspectiva concurenței.
		Legea serviciilor digitale (DSA)	- martie 2020: consultare	DSA va fi prezentat ca pachet. Cu siguranță va include o reformă a Directivei privind comerțul electronic și poate include reglementări ex-ante pentru platformele dominante pe piață (tbc).
			- Sfârșitul anului 2020: propunerea CE și evaluarea impactului	Subiecte cheie pentru reforma Directivei privind comerțul electronic: răspunderea și responsabilitatea intermediarilor, principiul țării de origine, procedurile de notificare și acțiune, cerințele de transparență, aplicarea și coordonarea între statele membre.
Reglementarea platformei către afaceri (Regulamentul P2B)	12/07/2020	Liniile directoare ale CE privind clasificarea cerințelor de transparență (articolul 5)	12/07/2020 (tbc)	12/12/2020 - eveniment al părților interesate pentru a alimenta liniile directoare.
		CE pentru a încuraja realizarea de coduri de conduită (art. 17)	Fără date	O analiză a funcționării acestora va face parte din examinare.
		Raport de revizuire CE (art. 18)	13/01/2022 și la fiecare trei ani	
Directiva Omnibus	28 noiembrie 2021 (transpunere) 28 mai 2022 (cerere)	Articolul 7 - Transpunere	Articolul 6 - Raportarea și revizuirea de către Comisie. Raportul urmează să fie publicat de CE până la 28 mai 2024, DQ al măsurilor de vânzare a produselor alimentare și la ușă.	

2.6. Jurisprudență

- **Regulamentul P2B:** nicio jurisprudență, deoarece va deveni aplicabil abia începând cu 12 iulie 2020. Este interesant să urmăriți plângerea concurentului Spotify împotriva Apple:
https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-9-2019-002996_EN.html
- **Răspuns: Directiva Omnibus:** nu există încă jurisprudență, deoarece Directiva va deveni aplicabilă numai începând cu 28 mai 2022. Consultați ghidul teoretic privind Legislația Generală privind dreptul consumatorilor pentru a afla despre jurisprudența în domeniul protecției consumatorilor.
- **Răspuns: Directiva privind comerțul electronic:** - a se vedea anexa I pentru lista completă a cazurilor.

2.7. Ce pot face consumatorii, dacă au o problemă?

- Reveniți direct către vânzător / platformă (acest pas nu este obligatoriu).
- Este posibilă soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) (acest pas nu este obligatoriu).
- Autoritățile competente ale statelor membre: variază de la o țară la alta și de la un subiect la altul.

Autoritățile naționale

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=RO>

<https://eccromania.ro/>

2.8. Resurse suplimentare- fișe tehnice , publicații, link-uri

- Prezentarea cu privire la instrumentele și obiectivele din Directiva privind comerțul electronic a CE (a se vedea [aici](#))
- Document de poziție BEUC Asigurarea protecției consumatorilor în economia platformelor online: ([aici](#))
- Document de poziție BEUC Economie colaborativă ([aici](#))
- Document de poziție BEUC cu privire la Legea serviciilor digitale ([aici](#))

3. TELECOMUNICAȚII

3.1. Introducere și istoria telecomunicațiilor în contextul politicii privind protecția consumatorilor

Piețele de telecomunicații rămân un important sector de îngrijorare pentru toți consumatorii europeni, întrucât satisfacția generală cu privire la serviciile de telecomunicații rămâne foarte mică. Regulile UE au fost recent actualizate prin intermediul Codului european al comunicațiilor electronice (EECC) și al Regulamentului Organismului autorităților europene de reglementare pentru comunicații electronice (OAREC). Această reformă va îmbunătăți considerabil protecția consumatorilor, dacă este bine pusă în aplicare și impusă de către statele membre. Regulamentul OAREC este un instrument important pentru interpretarea regulilor într-o manieră consecventă.

3.2. De ce este important domeniul telecomunicațiilor

Într-o lume din ce în ce mai interconectată, consumatorii cheltuiesc din ce în ce mai mult timp și bani online, conectându-se cu ceilalți și angrenându-se într-o viață virtuală. Accesul la tehnologii de comunicare având conexiuni la internet accesibile și de înaltă calitate au devenit condiții preliminare pentru ca toți consumatorii să poată participa la lumea digitală.

3.3 Principalele provocări în domeniul telecomunicațiilor

- Piețele telecomunicațiilor sunt încă foarte dificile pentru consumatori, iar numărul de reclamații rămâne foarte mare. Acest lucru este indicat de Comisia Europeană prin instrumentul de evaluare al pieței consumatorilor (2018), și de reclamațiile consumatorilor primite de către organizațiile de consumatori.
- În urma evaluării din 2018 cu ajutorul [Consumers Scoreboard](#), Comisia a constatat „probleme persistente pe piețele telecomunicațiilor”. *"Incidența ridicată a problemelor rămâne de departe punctul slab al acestui sector". "Ponderea consumatorilor care raportează probleme (16,9% în medie) pe aceste piețe este cea mai mare dintre toate piețele de servicii chestionate, în special pentru serviciile de internet (20,3%). Acest lucru are ca rezultat cel mai mare prejudiciu general al consumatorilor din toate sectoarele."* Cu alte cuvinte, piețele de telecomunicații înregistrează cel mai înalt procent în detrimentul consumatorilor dintre toate serviciile. Cf.
- Comisia are chiar și un Indicator de Performanță al Pieței, care indică cât de bine funcționează o piață în funcție de aprecierea consumatorilor. Comisia a constatat că „toate cele șase arii de piață care sunt comparabile cu 2015 arată o îmbunătățire a scorului mediu MPI (Indicatorul de Performanță al Pieței), cu excepția zonei de piață a telecomunicațiilor, care arată o ușoară scădere. Cf. [aici](#) pagina 9

Problemele specifice includ, dar nu se limitează la:

- Prețuri ridicate și diferențe între țări

Un studiu al Comisiei Europene privind prețurile cu amănuntul a ofertelor de bandă largă mobilă a constatat că, în ciuda scăderii prețurilor, în unele țări acestea sunt încă mari, în special Ungaria, Portugalia, Cipru, Republica Cehă, Grecia și Slovacia.

- Absența concurenței în toate țările

În Olanda, Consumentenbond se plânge de duopolul a doi operatori: KPN și VodafoneZiggo. Amândoi au propria rețea și operează pe piața fixă și mobilă. Creșterea prețurilor are loc în fiecare an.

Pentru informații suplimentare, vă rugăm să verificați¹²:

- Condiții contractuale neloiale.

Pentru mai multe informații, vă rugăm să verificați:

<https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1246-iliad-predispose-modifiche-richieste>

<https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1224-iliad-aeci-invia-esposti-antitrust-agcom-privacy>

<https://www.euroconsumatori.eu/assets/admin/docs/6TRYvqSHAe-ILIAD%20-%20ESPOSTO.pdf>

<https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1246-iliad-predispose-modifiche-richieste>

- Practici comerciale înșelătoare și neloiale.

De exemplu, publicitatea privind smartphone-urile „gratuite”, când de fapt această facilitate nu există:

<https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2019/telecomaanbieders-schikken-in-zaak-over-gratis-mobieltjes>

- Ascunderea condițiilor esențiale ale contractului în cadrul contractelor legale

- Modificarea abuzivă unilaterală a condițiilor contractuale

<https://www.deco.proteste.pt/casa-energia/tarifarios-tv-net-telefone/noticias/operadoras-podem-ter-ganho-50-milhoes-de-euros-com-subida-ilegal-de-preco>

- Activarea serviciilor nesolicitate

¹² Linkurile prezente în această secțiune în ghidul teoretic sunt o selecție de articole de la organizațiile europene de consumatori, deci în limba națională. Vă rugăm să utilizați un instrument de traducere dacă doriți să aflați mai multe informații.

Generarea de SMS-uri pentru diferite tipuri de servicii nedorite promise ca și „gratuite”, gen abonament.

- Vânzarea de contracte ambigue către consumatori vulnerabili (de exemplu, către persoanele în vârstă)

- Schimbarea furnizorilor.

După cum subliniază vzbv, „în 2015, Agenția Germană de Reglementare responsabilă, Agenția Federală pentru Rețea (Bundesnetzagentur), a înregistrat aproximativ 178.000 de cereri și reclamații ale consumatorilor cu privire la problemele legate de telecomunicații. Aproximativ jumătate dintre acestea se referă la schimbarea furnizorilor. ”

https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/04/25/17-03-28_vzbv_short_position_paper_eecc_en_final.pdf, cf. Agenției Federale pentru Rețea: Raport anual 2015, 2016

- Întreruperi ale serviciilor

- Calitatea serviciilor

<https://www.quechoisir.org/dossier-qualite-du-reseau-t499/>

- Împărțirea din punct de vedere digital, în special între zonele rurale și cele cosmopolite. Unele gospodării nu au deloc conexiune la internet.

<https://www.clubic.com/connexion-internet/actualite-852316-fracture-numerique-qualite-connexions-ufc-choisir-etat-lieux-internet-fixe-france.html>

- Încălcări ale neutralității rețelei:

https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075_OARECs_public_consultation_on_its_draft_updated_net_neutrality_guidelines.pdf

- Comunicări nesolicitate.

https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2017-059_proposal_for_a_regulation_on_privacy_and_electronic_communications_e-privacy.pdf (pag. 12-13)

- lipsa conștientizării în ceea ce privește drepturile consumatorilor (de exemplu, <https://www.econsumer.eu/>), sau intenția de a face o plângere, dacă ceva nu merge bine. <https://www.ocu.org/consumo-familia/derechos-consumidor/noticias/reclamaciones-consumo>

- Executarea forțată, de exemplu a ofertelor cu rating zero
<https://epicenter.works/document/1522>

3.4. Principalele drepturi și obligații ale consumatorilor

1. EECC: actualizarea drepturilor consumatorilor din UE și a obligațiilor furnizorilor de comunicații electronice (inclusiv furnizorii de servicii de top):

- Lista succintă a celor mai importante beneficii noi pentru consumatori:
 - o Apeluri și SMS-uri în interiorul UE: începând cu 15 mai 2019, apelurile în interiorul Uniunii vor fi limitate la 19 cenți / minut și SMS-urile la 6 cenți / SMS.
 - o Obligația de serviciu universal se concentrează acum pe accesul la internet în bandă largă, ceea ce ar trebui să însemne că toți consumatorii, inclusiv cei aflați în situații vulnerabile din punct de vedere economic, vor avea acces la internet la prețuri accesibile, la o calitate decentă.
 - o Cerințele privind informațiile și transparența au fost actualizate și includ acum unele dintre completările noastre, inclusiv cu privire la date ca contra-performanță.
 - o Consumatorii vor avea acum drepturi mai puternice la rezilierea unui contract.
 - o Consumatorii vor fi, de asemenea, protejați atunci când achiziționează contracte la pachet.
 - o Operatorii de telecomunicații vor trebui să compenseze consumatorii pentru întârzieri nejustificate de comutare.
 - o Toate serviciile de comunicații digitale (inclusiv aplicațiile online - apps) trebuie să respecte principiul securității comunicațiilor.

Au fost evitate cele mai grave scenarii de dereglementare din regimul de reglementare a pieței. ANR-urile vor avea în continuare suficiente competențe pentru a impune concurența pe piață, inclusiv acum și în situații de oligopol.

- Articole cheie pentru protecția consumatorilor: articolele 99-116 EECC
 - o Exemplu: rezumatul contractului electronic: Comisia Europeană a adoptat Regulamentul său de punere în aplicare care stabilește un model de rezumat al contractului pentru serviciile de comunicații electronice care are următoarele beneficii pentru consumatori:
 - o Au fost adăugate mai multe specificații pentru pachete și o ordine de prezentare stabilită (în secțiunea Servicii și echipamente terminale).
 - o Au fost incluse toate vitezele relevante de acces la internet. Un rezumat al remediilor naționale disponibile ar trebui furnizat, de asemenea, nu numai

pentru defecțiunile de viteză, ci și pentru alte defecțiuni ale parametrilor de calitate a serviciului.

o Mai multe clarificări privind durata și secțiunea de reziliere.

o *„Informațiile solicitate ar trebui furnizate direct în rezumat și nu prin referire la alte surse de informații”.*

Clarificări pe care statele membre le pot menține sau introduce în legislația lor națională, dispoziții referitoare la aspecte care nu sunt acoperite de articolul 102 din Codul european al comunicațiilor electronice (de exemplu, limba, modul în care trebuie furnizat șablonul, promovarea, supravegherea și aplicarea atentă etc.).

2. Neutralitatea rețelei: începând cu luna mai 2016, legislația UE prevede că tot traficul de internet trebuie tratat în mod egal.

Principiul „neutralității rețelei” înseamnă că furnizorii de acces la internet nu mai pot încetini, bloca accesul la, sau pot discrimina în alt mod anumite aplicații sau servicii.

Art. 3.3 din Regulamentul 2015/2020 asigură neutralitatea rețelei:

„Furnizorii de servicii de acces la internet vor trata tot traficul în mod egal, atunci când furnizează servicii de acces la internet, fără discriminări, restricții sau interferențe, și indiferent de expeditor și receptor, de conținutul accesat sau distribuit, de aplicațiile sau serviciile utilizate sau furnizate sau de echipamentul terminal folosit.”

3. Roaming: suprimarea tarifelor de roaming începând cu 2017, cu unele avertismente.

- Regula implicită este aceea că, consumatorii trebuie să poată utiliza planurile lor de telefonie mobilă naționale în timp ce călătoresc în interiorul UE fără nicio suprataxă suplimentară. Aceasta înseamnă că, în principiu, consumatorii pot utiliza același număr de minute, SMS-uri și gigaocteți de date în timp ce se află într-o altă țară a UE. Excepții se aplică în unele cazuri. Furnizorii de telefonie mobilă au posibilitatea (dar nu și obligația) de a atașa așa-numitele politici de utilizare loială la contractelor lor. Obiectivul este ca aceste politici de utilizare loială să definească modul în care clienții lor își pot utiliza planurile de telefonie mobilă naționale în timp ce călătoresc cu regimul RLAH.

- În raportul său de revizuire din noiembrie 2019, Comisia Europeană a confirmat că regulile de roaming reprezintă o poveste de succes atât la nivelul comerțului cu amănuntul, cât și en-gros. Comisia a constatat că „în comparație cu anul anterior abolirii roamingului”, avem

o Folosirea de date mobile de 10 ori mai mare în timp ce călătoriți în UE



o de 12 ori în perioada vacanței

o Volumul de apeluri telefonice este de 3 ori mai mare.

- *"Raportul concluzionează că dinamica concurenței pe piața de roaming nu se va schimba în viitorul apropiat, ceea ce înseamnă că actuala reglementare cu amănuntul și en-gros este încă necesară. Regulile actuale pentru roaming ar trebui să se aplice în continuare în următorii ani pentru a se asigura că cetățenii pot beneficia de roaming fără costuri suplimentare în UE. Regulamentul privind roamingul este în vigoare în prezent până în iunie 2022 ", a adăugat Comisia.*

4. Comunicații în interiorul Uniunii: UE a plafonat prețul pentru apelurile către o altă țară UE la 19 cenți și la 6 cenți pentru SMS-uri începând cu 15 mai 2019. Întrebări frecvente:

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/international-calls-within-eu>



3.5. Legi și reglementări la nivel european

REGULAMENT / DIRECTIVĂ	DATA DE PUNERE ÎN APLICARE	REVIZUIRE / EVALUARE: TIP DE MĂSURĂ		DATA SCADENTĂ		COMENTARIU	
TELECOMUNICAȚII							
Regulamentul OAREC	20/12/2018	Limite de comunicare în interiorul Uniunii (Art. 50 = Art. 5a, Regulamentul 2015/2120; Descriere 42-52)	Banca Centrală Europeană va revizui limitele în alte valute decât euro	15 Mai 2020 (în fiecare an)	15/05/2019 aplicare și 14/05/2024 expiră	BCE va utiliza cursurile de schimb de referință publicate la 15 ianuarie, 15 februarie și 15 martie ale aceluiași an.	
			Actualizarea la 6/03/2019 Liniile directoare privind comunicațiile în interiorul UE OAREC	Plenul 3 2020 (30/09/2020 -2/10-2020)			
			Primul raport de referință al comunicațiilor în interiorul Uniunii al OAREC	Plenul 3 2020 (30/09/2020 -2/10-2020)		Sub rezerva consultării publice.	
		OAREC va institui un sistem de informații și comunicări (Art. 41)			21/06/2020		
		Raport de evaluare al Comisiei (articolul 48) - propunere de modificare sau abrogare posibilă.			21/12/2023 (la fiecare 5 ani)		Trebuie să continuăm să punem presiune astfel încât prețurile naționale = prețuri în interiorul Uniunii. Cel puțin asigurați continuitatea măsurii și a plafoanelor inferioare.

Codul european al comunicațiilor electronice (EECC) ¹³	21/12/2020 (transpunere)	Statele membre trebuie să notifice Comisiei măsurile cu un nivel mai strict / mai scăzut de protecție a utilizatorilor finali (Art. 101)		21/12/2019	Există excepții de la art.101 (armonizare maximă).
		Termenul pentru aplicarea diferitelor măsuri de protecție (Art. 101)		21/12/2021	
		Legea de punere în aplicare a CE privind modelul de sinteză a contractului (Art. 102)		21/12/2019	Adoptat
		OAREC Liniile directoare privind punctul de terminare a rețelei (Art. 61)		21/06/2020	Consultări până în 21/11/2019.
		OAREC Liniile directoare privind indicatorii de calitate a serviciilor (Art. 104)		21/06/2020	
		OAREC Raportul privind serviciul universal - cele mai bune practici ale statelor membre privind accesul adecvat în bandă largă (Art. 84)		21/06/2020	Raportul va fi actualizat periodic „pentru a reflecta progresele tehnologice și schimbările în tiparele de utilizare a consumatorilor”.
		OAREC Liniile directoare privind rețelele de capacitate foarte mare (Art. 76, 82, 61(3) și Art. 80)		21/12/2020; actualizare la 31/12/2025	
		ANR-urile să notifice către CE întreprinderile cu obligații de serviciu universal (Art. 121)		21/12/2020	Orice modificare va fi notificată imediat.
		Acte delegate (Art. 117)	Raportul CE privind delegarea puterii		9 luni înainte 19/12/2023
Termen pentru delegare			19/12/2023		
DA privind ratele de reziliere ale UE (Art. 75)			31/12/2020	Consultarea CE; Raportul de referință al OAREC până în plenul al 2-lea (10-12	

¹³ Rețineți că EECC înlocuiește patru directive UE (adică [Cadrul](#), [Accesul](#), [Autorizarea](#) și [Serviciul Universal](#)).

					iunie 2020); Contribuția OAREC în plenul 3 (30/09 - 2/10/2020)	
			DA pentru a modifica anexele V, VI, IX, X și XI (Art. 116)	19/12/2023		
		CE „poate” adopta acte de punere în aplicare cu avizul ENISA cu privire la măsurile de securitate care urmează să fie adoptate de furnizori. Ele „vor fi bazate pe standarde europene și internaționale în cea mai mare măsură posibilă, și nu trebuie să împiedice statele membre să adopte cerințe suplimentare”. (Art. 40, paragraful 316)			Nicio dată.	
		Avizul OAREC privind revizuirea specifică a drepturilor utilizatorilor finali (Art. 123)			21/12/2021 și la fiecare 3 ani	Important. În urma avizului OAREC, CE poate prezenta o propunere legislativă (articolul 123 alineatul (2), fără dată).
		Proceduri de revizuire (Art. 122)	Raport CE privind funcționarea directivei.		21/12/2025 și la fiecare 5 ani	Propunere legislativă posibilă. CE va lua în considerare avizul OAREC.
Raport CE privind sfera serviciului universal.			21/12/2025 și la fiecare 5 ani			
Avizul OAREC privind implementarea la nivel național, funcționarea autorizației generale și impactul asupra pieței interne.			21/12/2021 și la fiecare 3 ani			
Regulamentul (UE) 531/2012 (Regulamentul privind roamingul, reformare)	1/07/2012 (intrare în vigoare) 30/06/2022 (expiră)	Regulamentul 2015/2120 (RLAH)	Linii directoare ale OAREC privind vânzările en gros și retail	27/03/2017	- EC raport intermediar (12/12/2018) - Opinia OAREC privind funcționarea regulilor de roaming (13/06/2019) - Raport de revizuire CE a politicii de utilizare loială, și a derogării privind durabilitatea (26/06/2019)	
			Clauza de revizuire (Art. 9)	30/04/2019 și la fiecare 4 ani		

		Regulamentul 2017/920 (Vânzarea en - gros Roaming)		Raport CE privind plafoanele en gros.	15/12/2019 și la fiecare doi ani	- Primul raport de revizuire complet al CE la nivel de retail și en gros (29/11/2019)
		Regulamentul de punere în aplicare a CE 2016/2286 (derogări, politici corecte)			6/2019	
		Regulamentul anual de punere în aplicare a CE stabilirea mediei ponderate a tarifelor maxime de terminare a apelurilor mobile			2/1/2019 (intrare în vigoare)	
		Revizuire (Art. 19)	Raport intermediar		Până la 15/12/2018	
Raport complet (cu amănuntul și en-gros) - OAREC va fi consultat de CE; OAREC va raporta periodic			Până la 15/12/2019 și la fiecare doi ani			
Regulamentul 2015/2120 (neutralitatea rețelei)	30/04/2016	Linii directoare ale OAREC privind neutralitatea rețelei, care urmează să fie actualizate în 2020.			Plenul 2 (10 -12/06/2020)	BEUC a răspuns la consultarea din 2019.
Recomandări 5G	26/03/2019	Raportul statelor membre cu privire la evaluarea coordonată a riscurilor UE privind securitatea rețelelor 5G			9/10/2019	
		Concluziile Consiliului privind 5G			3/12/2019	
		Grupul de cooperare INS- Set de instrumente pentru a atenua măsurile de abordare a riscurilor de securitate cibernetică identificate la nivel național și la nivelul UE.			31/12/2019	
		Evaluarea statelor membre - în cooperare cu CE - cu privire la efectele recomandării pentru a determina, dacă sunt necesare acțiuni suplimentare.			1/10/2020	Această evaluare ar trebui să ia în considerare rezultatul evaluării europene coordonate a riscurilor și eficacitatea măsurilor.

3.6. Jurisprudență

- **EECC:** nu există încă jurisprudență. Termenul de transpunere este până la data de 21 decembrie 2020. Poate doriți să verificați hotărârile instanței naționale și jurisprudența referitoare la directivele anterioare.

- **Regulamentul OAREC:** Telefonica și Deutsche Telecom au depus dosarele [T-161/19](#) și [T-162/19](#) prin care au solicitat anularea art. 50 din Regulamentul OAREC (adică ștergerea plafoanelor de comunicații în interiorul Uniunii). Tribunalul nu a admis cauzele din cauza lipsei de poziție.

A se vedea ordonanțele Tribunalului (care pot face apel):

- a. <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=222645&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=3195961>
- b. <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=222642&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=3196047>

- **Neutralitatea rețelei:**

- a. Două cauze aflate pe rol ale CJUE ([C-807/18](#) și [C-39/19](#)) în fața Curții de Justiție a Uniunii Europene (CJUE) căutând să clarifice modul în care [Regulamentul pentru un Internet deschis](#) se aplică ratingului zero.
- b. Au existat mai multe autorități naționale de reglementare și decizii judecătorești. Verificați în țara dvs.

- **Reguli privind roaming-ul :** de exemplu

[http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62008CJ0058&lang1=en&type=TXT&ancre=https://en.wikipedia.org/wiki/R_\(Vodafone_Ltd\)_v_Secretary_of_State_for_Business,_Enterprise_and_Regulatory_Reform](http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62008CJ0058&lang1=en&type=TXT&ancre=https://en.wikipedia.org/wiki/R_(Vodafone_Ltd)_v_Secretary_of_State_for_Business,_Enterprise_and_Regulatory_Reform)

3.7. Ce pot face consumatorii dacă au o problemă¹⁴?

- **Reveniți direct la furnizor.** Un punct de contact trebuie să fie atribuit în contract și în rezumatul contractului (Articolul 102 EECC).
- **Asociațiile de consumatori** pot fi un intermediar între consumator și furnizor. Acest lucru este destul de util, dacă trebuie să navigați într-un sistem complicat, de ex. în Spania: <http://noclamesreclama.org/seccion/telecomunicaciones/como-reclamar>

- **Soluționarea extrajudiciară a litigiilor** (Articolul 25 EECC): statele membre sunt obligate să atribuie o autoritate competentă, ANR sau organism independent responsabil cu SAL al capitolului privind drepturile utilizatorilor finali din EECC. Verificați legea statelor membre privind telecomunicațiile/legislația privind transpunerea EECC.

Vezi și

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show&lng=EN>

- **Tribunal.**

¹⁴ Mecanismele de plângere variază de la țară la țară. Unele organizații ale consumatorilor fac chiar parte dintr-un organism SAL (de exemplu, în Croația și Danemarca).

3.8. Resurse suplimentare - fișe tehnice, publicații, link-uri

- Materiale BEUC : <https://www.beuc.eu/digital-rights/telecoms-single-market>
- Documentele OAREC au date și orientări utile pentru a interpreta și a contribui la asigurarea unei implementări coerente și aplicarea legislației:
https://OAREC.europa.eu/eng/document_register/welcome/
- Referitor la roaming: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/end-roaming-charges-how-europeans-have-been-using-mobile-communications-while-travelling>
- Referitor la plafoanele de comunicații în interiorul Uniunii:
<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/intra-eu-communications>
<https://www.youtube.com/watch?v=WCSkZNZ6Q9E&feature=youtu.be>
- Despre neutralitatea rețelei: <https://www.youtube.com/watch?v=UVWCaS3B9L4>
(Anunțul lui Burger King pentru a explica neutralitatea rețelei cu “whoppers”)
https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075_OARECs_public_consultation_on_its_draft_updated_net_neutrality_guidelines.pdf
- Verificați secțiunile de telecomunicații ale membrilor noștri.
De exemplu, instrumentul OCU pentru a compara ofertele.
<https://www.ocu.org/tecnologia/telefono/calculadora/ahorrador-telefonico/?landingpage>

4. ANEXĂ – DIRECTIVA PRIVIND COMERȚUL ELECTRONIC - JURISPRUDENȚA CJUE

Din secțiunea 2.6 Platforme - Jurisprudență, care sunt [enumerate de UE](#):

- Interpretat de [62006CA0275](#)
- Interpretat de [62006CJ0275](#)
- Articolul 5.1 PT C) Interpretat de [62007CA0298](#)
- A05P1LC Interpretat de [62007CJ0298](#)
- Interpretat de [62007CO0557](#)
- Articolul 14 Interpretat de [62008CA0236](#)
- A14 Interpretat de [62008CJ0236](#)
- Articolul 14 Interpretare solicitată de [62008CN0236](#)
- Articolul 14 Interpretare solicitată de [62008CN0237](#)
- Articolul 14 interpretare solicitată de [62008CN0238](#)
- Interpretat de [62009CA0108](#)
- Interpretat de [62009CJ0108](#)
- A14P1 Interpretat de [62009CJ0324](#)
- A14P1LB Interpretat de [62009CJ0324](#)
- A03 Interpretat de [62009CJ0509](#)
- A03P4 Interpretat de [62009CJ0509](#)
- Interpretare solicitată de [62009CN0108](#)
- Articolul 12 Interpretare solicitată de [62009CN0323](#)
- Articolul 12.1 Interpretare solicitată de [62009CN0323](#)
- Articolul 13 Interpretare solicitată de [62009CN0323](#)
- Articolul 13.1 Interpretare solicitată de [62009CN0323](#)
- Articolul 14 Interpretare solicitată de [62009CN0323](#)
- Articolul 14.1 Interpretare solicitată de [62009CN0323](#)
- Articolul 14.1 Interpretare solicitată de [62009CN0324](#)
- Articolul 3.1 Interpretare solicitată de [62009CN0509](#)
- Interpretat de [62010CJ0070](#)
- A03P1 Interpretat de [62010CJ0292](#)
- A03P2 Interpretat de [62010CJ0292](#)
- Interpretat de [62010CJ0360](#)
- Interpretare solicitată de [62010CN0070](#)
- Interpretare solicitată de [62010CN0360](#)
- A02LA Interpretat de [62013CJ0291](#)
- A12 Interpretat de [62013CJ0291](#)
- A13 Interpretat de [62013CJ0291](#)
- A14 Interpretat de [62013CJ0291](#)
- Articolul 02 Interpretare solicitată de [62013CN0291](#)
- Articolul 12 Interpretare solicitată de [62013CN0291](#)
- Articolul 13 Interpretare solicitată de [62013CN0291](#)
- Articolul 14 Interpretare solicitată de [62013CN0291](#)
- A02LA Interpretat de [62014CJ0484](#)
- A02LB Interpretat de [62014CJ0484](#)
- A12P1 Interpretat de [62014CJ0484](#)
- A12P3 Interpretat de [62014CJ0484](#)
- A14P1LB Interpretat de [62014CJ0484](#)
- Articolul 12 1 Interpretare solicitată de [62014CN0484](#)
- Articolul 2B Interpretare solicitată de [62014CN0484](#)
- Interpretat de [62015CJ0339](#)
- Interpretat de [62015CJ0434](#)
- Întrebare preliminară prezentată de [62015CN0339](#)
- Articolul 2 punctul (a) Întrebare preliminară prezentată de [62015CN0339](#)
- Întrebare preliminară prezentată de [62015CN0434](#)
- Articolul 3 paragraful 2 Întrebare preliminară prezentată de [62015CN0434](#)
- Articolul 3 paragraful 4 Întrebare preliminară prezentată de [62015CN0434](#)
- Întrebare preliminară prezentată de [62016CN0265](#)
- Articolul 12 Întrebare preliminară prezentată de [62017CN0521](#)
- Articolul 13 Întrebare preliminară prezentată de [62017CN0521](#)
- Articolul 14 Întrebare preliminară prezentată de [62017CN0521](#)

- A15P1 Interpretat de [62018CJ0018](#)
- A02LA Interpretat de [62018CJ0390](#)
- A03P4LB Interpretat de [62018CJ0390](#)
- Articolul 14 paragraful 1 punctul (a) Întrebare preliminară prezentată de [62018CN0018](#)
- Articolul 15 paragraful 1 Întrebare preliminară prezentată de [62018CN0018](#)
- Articolul 8 Întrebare preliminară prezentată de [62018CN0296](#)
- Articolul 3 Întrebare preliminară prezentată de [62018CN0390](#)
- Întrebare preliminară prezentată de [62018CN0512](#)
- Articolul 3 Întrebare preliminară prezentată de [62018CN0649](#)
- Articolul 14 paragraful 1 Întrebare preliminară prezentată de [62018CN0682](#)
- Articolul 14 paragraful 1 Întrebare preliminară prezentată de [62018CN0683](#)
- A08 Interpretat de [62018CO0296](#)
- Întrebare preliminară prezentată de [62019CN0062](#)
- Articolul 2 punctul (a) Întrebare preliminară prezentată de [62019CN0062](#)
- Articolul 3 paragraful 2 Întrebare preliminară prezentată de [62019CN0062](#)
- Articolul 3 paragraful 4 Întrebare preliminară prezentată de [62019CN0062](#)
- Articolul 4 Întrebare preliminară prezentată de [62019CN0062](#)
- Articolul 14 paragraful 1 Întrebare preliminară prezentată de [62019CN0442](#)
- Articolul 14 paragraful 3 Întrebare preliminară prezentată de [62019CN0442](#)
- Articolul 15 paragraful 1 Întrebare preliminară prezentată de [62019CN0442](#)
- Articolul 13 paragraful 2 Întrebare preliminară prezentată de [62019CN0500](#)
- Articolul 14 paragraful 3 Întrebare preliminară prezentată de [62019CN0500](#)
- Articolul 12 Întrebare preliminară prezentată de [62019CN0500](#)
- Articolul 12 paragraful 3 Întrebare preliminară prezentată de [62019CN0500](#)
- Articolul 13 Întrebare preliminară prezentată de [62019CN0500](#)
- Articolul 14 Întrebare preliminară prezentată de [62019CN0500](#)
- Articolul 14 paragraful 1 Întrebare preliminară prezentată de [62019CN0500](#)
- Întrebare preliminară prezentată de [62019CN0723](#)

SFÂRȘIT



This document has been produced under a service contract with the European Commission. The content of it represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.