



EUROPEAN COMMISSION

Directorate-General for Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs
Single Market Enforcement
Notification of Regulatory Barriers

Numărul notificării : 2023/0460/RO (Romania)

Ordin privind informarea consumatorilor de către operatorii economici care desfășoară activitate în mediul online

Data primirii : 21/07/2023

Terminarea perioadei de status quo : 24/10/2023 (closed)

Message

Mesaj 001

Comunicarea Comisiei - TRIS/(2023) 2211

Directiva (UE) 2015/1535

Notificare: 2023/0460/RO

Notificarea unui proiect de text din partea unui stat membru

Notification - Notificación - Notifizierung - Нотификация - Oznámení - Notifikation - Γνωστοποίηση - Notificación - Teavitamine - Ilmoitus - Obavijest - Bejelentés - Notifica - Pranešimas - Paziņojums - Notifika - Kennisgeving - Zawiadomienie - Notificação - Notificare - Oznámenie - Obvestilo - Anmälan - Fógra a thabhairt

Does not open the delays - N'ouvre pas de délai - Kein Fristbeginn - Не се предвижда период на прекъсване - Nezahtuje prodlení - Fristerne indledes ikke - Καμία έναρξη προθεσμίας - No abre el plazo - Viivituste perioodi ei avata - Määräaika ei ala tästä - Ne otvara razdoblje kašnjenja - Nem nyitja meg a késéset - Non fa decorrere la mora - Atidējimai nepradedami - Atlikšanas laikposms nesākas - Ma jiftaħ il-perijodi ta' dewmien - Geen termijnbegin - Nie otwiera opóźnień - Não inicia o prazo - Nu deschide perioadele de stagnare - Nezačína oneskorenia - Ne uvaja zamud - Inleder ingen frist - Ní osclaíonn sé na moilleanna

MSG: 20232211.RO

1. MSG 001 IND 2023 0460 RO RO 21-07-2023 RO NOTIF

2. Romania

3A. Ministerul Economiei, Antreprenoriatului și Turismului

Adresa: Calea Victoriei nr.152, București, Sector 1

Email: reglementari_tehnice@economie.gov.ro

Tel: +40372492634

3B. Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

Bd. Aviatorilor, București, sector 1

email: secretariat.anpc@anpc.ro

4. 2023/0460/RO - SERV20 - Comerț electronic

5. Ordin privind informarea consumatorilor de către operatorii economici care desfășoară activitate în mediul online



EUROPEAN COMMISSION

Directorate-General for Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs
Single Market Enforcement
Notification of Regulatory Barriers

6. Information about economic operator

7.

8. Ca urmare a acțiunilor de control au fost constatate anumite practici ale operatorilor economici care își desfășoară activitatea în mediul online, prin lipsa afișării pe site a documentelor de funcționare cu privire la activitatea desfășurată de către aceștia.

Operatorii economici care își desfășoară activitatea în mediul online, prin prestarea de servicii ori vânzarea de produse exclusiv prin intermediul platformelor cu acces la internet sunt obligați să afișeze datele despre documentele de funcționare, astfel încât să asigure o informare corectă, completă și precisă a consumatorilor că aceștia funcționează în legalitate.

Evaluând rezultatele controalelor efectuate cu ocazia acțiunilor specifice s-a constatat faptul că, în cazul operatorilor economici care desfășoară activitate în mediul online nu se regăsesc afișate avizele, autorizațiile, certificatele, licențele, pentru activitățile prestate, elemente de altfel esențiale în luarea deciziei de către consumatori în achiziționarea de produse și servicii sigure, pentru care au certitudinea că sunt comercializate de către persoane autorizate în desfășurarea de activități de comercializare.

Astfel, propunerea este ca, pe siteul de prezentare a produselor/serviciilor se afișează denumirea unității, a codului unic de înregistrare la registrul comerțului, din care să rezulte obiectul/obiectele de activitate al/ale societății pentru care este autorizată să funcționeze, date exacte ale autorizațiilor/avizelor/certificatelor/licențelor, toate acestea în același câmp vizual al consumatorului, pe prima pagina de prezentare, astfel încât informațiile să fie ușor de identificat și respectiv de verificat, fara a fi nevoie sa le caute.

Având în vedere situația constatată, este evidentă existența pe piața a unor practici care urmăresc să determine consumatorul să ia o decizie de cumpărare, oferindu-i-se perspectiva unor date incorecte/incomplete, cu privire la modul de funcționare al operatorilor economici. Prin urmare, înainte de a lua o decizie de tranzacționare, consumatorul trebuie să aibă posibilitatea găsirii cu ușurință a tuturor informațiilor preliminare de care are nevoie.

La prezentarea informațiilor operatorii economici care desfășoară activitatea în mediul online trebuie să utilizeze criterii de referință unitare, de natură să asigure accesul la informare neîngrădit al tuturor consumatorilor, indiferent de capacitate acestora medie ori avansată de utilizare a mijloacelor electronice.

Este necesară de asemenea reglementarea obligării operatorilor economici de a afișa, în cadrul informațiilor de prezentare, a datelor documentelor de aviz/autorizare în legătură cu prestarea activității de comerț online, cu afișarea vizibilă a datei la care s-a obținut autorizația/avizul și a perioadei de valabilitate a acestora.

Obligațiile de afișare menționate sunt corespondente obligațiilor similare pe care operatorii economici care își desfășoară activitatea comercială în mediul fizic trebuie să le îndeplinească cu privire la informarea corectă, completă și precisă a consumatorilor.

Noua reglementare își găsește justificarea în faptul că, la acest moment, domeniul comerțului prin mijloace electronice la distanță este în plină expansiune, interesul consumatorilor pentru acest tip de comerț fiind și mai mult accentuat de apariția și dezvoltarea unor noi tehnologii și modele de afaceri care să răspundă tiparelor de consum în schimbare, în numeroase sectoare ale vieții. Activitatea și promovarea unor astfel de tehnologii de interes pentru comunitate și consumatorii trebuie să fie protejate și încurajate inclusiv de autoritățile competente cu supravegherea pieței și activității comercianților online.

Actualizarea obligației de informare ce revine comercianților în mediul online, în scopul protejării intereselor consumatorilor și facilitării activității de supraveghere și control derulate de A.N.P.C., a fost subiectul discuțiilor dintre reprezentanții comercianților, a platformelor care prestează servicii de intermediere online și Autoritate.

În acest context, având în vedere atribuțiile A.N.P.C. de supraveghere și control, precum și de asigurare a informării corecte a consumatorilor, s-a considerat necesar implementarea unui cadru de reglementare care, pe de o parte, să clarifice și să suplimenteze obligația de informare a comercianților în mediul online și, pe de altă parte, să stabilească obligația platformelor de intermediere online de a pune la dispoziția comercianților infrastructura necesară pentru îndeplinirea obligațiilor de informare ce le revin.

În mod specific, comercianții care își desfășoară activitatea în mediul online ar trebui să informeze consumatorii cu privire la identitatea, datele de contact sau autorizațiile în baza cărora funcționează (pentru fiecare punct de lucru sau spațiu în parte din care își desfășoară activitatea, după caz), astfel de informații fiind esențiale pentru consumatori în luarea



EUROPEAN COMMISSION

Directorate-General for Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs
Single Market Enforcement
Notification of Regulatory Barriers

deciziei de tranzacționare cu comerciantul în cauză.

Suplimentar, comercianții care vând produse sau prestează servicii în mediul online ar trebui să fie obligați să dețină toate documentele de funcționare pentru activitatea desfășurată, potrivit reglementărilor în vigoare.

Pe de altă parte, furnizorii de platforme online care le permit consumatorilor să încheie contracte la distanță cu comercianții ar trebui să își proiecteze și să își organizeze interfața online de așa manieră încât să le permită comercianților să își respecte obligațiile de informare de mai sus. Aceste obligații revin platformelor online care prestează servicii de intermediere online, dat fiind că facilitează interacțiunile dintre comercianți și consumatori.

Caracterul complet și conform al informațiilor furnizate, respectiv al autorizațiilor sau documentelor de funcționare necesare comercianților potrivit reglementărilor în vigoare pentru fiecare tip de activitate derulată, să poată fi verificat de comercianți, de autoritățile competente cu supravegherea sectorului de activitate în cauză și de către consumatori. Având în vedere atribuțiile A.N.P.C., de supraveghere și control, precum și de asigurare a informării corecte a consumatorilor, considerăm că este necesar acest act normativ pentru protejarea consumatorilor și a le da acestora posibilitatea să facă achiziții în deplină cunoștință.

9. Evaluând rezultatele controalelor efectuate cu ocazia acțiunilor specifice s-a constatat faptul că, în cazul operatorilor economici care desfășoară activitate în mediul online nu se regăsesc afișate avizele, autorizațiile, certificatele, licențele, pentru activitățile prestate, elemente de altfel esențiale în luarea deciziei de către consumatori în achiziționarea de produse și servicii sigure, pentru care au certitudinea că sunt comercializate de către persoane autorizate în desfășurarea de activități de comercializare.

Astfel, propunerea este ca, pe siteul de prezentare a produselor/serviciilor se afișează denumirea unității, a codului unic de înregistrare la registrul comerțului, din care să rezulte obiectul/obiectele de activitate al/ale societății pentru care este autorizată să funcționeze, date exacte ale autorizațiilor/avizelor/certificatelor/licențelor, toate acestea în același câmp vizual al consumatorului, pe prima pagina de prezentare, astfel încât informațiile să fie ușor de identificat și respectiv de verificat, fara a fi nevoie sa le caute.

Având în vedere situația constatată, este evidentă existența pe piața a unor practici care urmăresc să determine consumatorul să ia o decizie de cumpărare, oferindu-i-se perspectiva unor date incorecte/incomplete, cu privire la modul de funcționare al operatorilor economici. Prin urmare, înainte de a lua o decizie de tranzacționare, consumatorul trebuie să aibă posibilitatea găsirii cu ușurință a tuturor informațiilor preliminare de care are nevoie.

La prezentarea informațiilor operatorii economici care desfășoară activitatea în mediul online trebuie să utilizeze criterii de referință unitare, de natură să asigure accesul la informare neîngrădit al tuturor consumatorilor, indiferent de capacitate acestora medie ori avansată de utilizare a mijloacelor electronice.

Este necesară de asemenea reglementarea obligării operatorilor economici de a afișa, în cadrul informațiilor de prezentare, a datelor documentelor de aviz/autorizare în legătură cu prestarea activității de comerț online, cu afișarea vizibilă a datei la care s-a obținut autorizația/avizul și a perioadei de valabilitate a acestora.

Obligațiile de afișare menționate sunt corespondente obligațiilor similare pe care operatorii economici care își desfășoară activitatea comercială în mediul fizic trebuie să le îndeplinească cu privire la informarea corectă, completă și precisă a consumatorilor.

Noua reglementare își găsește justificarea în faptul că, la acest moment, domeniul comerțului prin mijloace electronice la distanță este în plină expansiune, interesul consumatorilor pentru acest tip de comerț fiind și mai mult accentuat de apariția și dezvoltarea unor noi tehnologii și modele de afaceri care să răspundă tiparelor de consum în schimbare, în numeroase sectoare ale vieții. Activitatea și promovarea unor astfel de tehnologii de interes pentru comunitate și consumatorii trebuie să fie protejate și încurajate inclusiv de autoritățile competente cu supravegherea pieței și activității comercianților online.

Actualizarea obligației de informare ce revine comercianților în mediul online, în scopul protejării intereselor consumatorilor și facilitării activității de supraveghere și control derulate de A.N.P.C., a fost subiectul discuțiilor dintre reprezentanții comercianților, a platformelor care prestează servicii de intermediere online și Autoritate.

În acest context, având în vedere atribuțiile A.N.P.C. de supraveghere și control, precum și de asigurare a informării corecte a consumatorilor, s-a considerat necesar implementarea unui cadru de reglementare care, pe de o parte, să clarifice și să suplimenteze obligația de informare a comercianților în mediul online și, pe de altă parte, să stabilească obligația platformelor de intermediere online de a pune la dispoziția comercianților infrastructura necesară pentru îndeplinirea obligațiilor de informare ce le revin.

În mod specific, comercianții care își desfășoară activitatea în mediul online ar trebui să informeze consumatorii cu privire



EUROPEAN COMMISSION

Directorate-General for Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs
Single Market Enforcement
Notification of Regulatory Barriers

la identitatea, datele de contact sau autorizațiile în baza cărora funcționează (pentru fiecare punct de lucru sau spațiu în parte din care își desfășoară activitatea, după caz), astfel de informații fiind esențiale pentru consumatori în luarea deciziei de tranzacționare cu comerciantul în cauză.

Suplimentar, comercianții care vând produse sau prestează servicii în mediul online ar trebui să fie obligați să dețină toate documentele de funcționare pentru activitatea desfășurată, potrivit reglementărilor în vigoare.

Pe de altă parte, furnizorii de platforme online care le permit consumatorilor să încheie contracte la distanță cu comercianții ar trebui să își proiecteze și să își organizeze interfața online de așa manieră încât să le permită comercianților să își respecte obligațiile de informare de mai sus. Aceste obligații revin platformelor online care prestează servicii de intermediere online, dat fiind că facilitează interacțiunile dintre comercianți și consumatori.

Caracterul complet și conform al informațiilor furnizate, respectiv al autorizațiilor sau documentelor de funcționare necesare comercianților potrivit reglementărilor în vigoare pentru fiecare tip de activitate derulată, să poată fi verificat de comercianți, de autoritățile competente cu supravegherea sectorului de activitate în cauză și de către consumatori.

Având în vedere atribuțiile A.N.P.C., de supraveghere și control, precum și de asigurare a informării corecte a consumatorilor, considerăm că este necesar acest act normativ pentru protejarea consumatorilor și a le da acestora posibilitatea să facă achiziții în deplină cunoștință.

10. Referințe ale textelor de bază: Nu există niciun text de bază

11. Nu

12.

13. Nu

14. Nu

15. Nu

16.

Aspect TBT: Nu

Aspect SPS: Nu

Comisiei Europene

Punct de contact pentru Directiva (UE) 2015/1535

email: grow-dir2015-1535-central@ec.europa.eu