

II

(Comunicări)

COMUNICĂRI PROVENIND DE LA INSTITUȚIILE, ORGANELE ȘI
ORGANISMELE UNIUNII EUROPENE

COMISIA EUROPEANĂ

COMUNICAREA COMISIEI

privind supravegherea pieței în cazul produselor vândute online

(Text cu relevanță pentru SEE)

(2017/C 250/01)

Cuprins

INTRODUCERE	2
PARTEA A. CADRUL JURIDIC APLICABIL PRODUSELOR VÂNDUTE ONLINE	3
1. CONCEPTUL DE „INTRODUCERE PE PIAȚĂ” ÎN CONTEXTUL VÂNZĂRILOR ONLINE	4
1.1. Conceptul de introducere pe piață în general	4
1.2. Conceptul de „introducere pe piață” în comerțul electronic	5
2. ROLURILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE AUTORITĂȚILOR DE SUPRAVEGHERE A PIEȚEI	6
3. ROLURILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE OPERATORILOR ECONOMICI	6
3.1. Producătorii, fabricanții, reprezentanții autorizați, importatorii și distribuitorii	6
3.2. Prestatorii de servicii de e-fulfillment	6
3.2.1. Rolul prestatorilor de servicii de e-fulfillment în lanțul de aprovizionare online	6
3.2.2. Responsabilitățile prestatorilor de servicii de e-fulfillment în lanțul de aprovizionare online	7
3.3. Alți actori relevanți	9
3.3.1. Declarantul conform Codului vamal al Uniunii	9
3.3.2. Furnizorii de servicii de intermediere online	9
3.3.3. Furnizorii de servicii poștale	11
PARTEA B. ASPECTE PRACTICE LEGATE DE SUPRAVEGHEREA PIEȚEI PRODUSELOR VÂNDUTE ONLINE	11
1. PRINCIPII GENERALE PENTRU SUPRAVEGHEREA PIEȚEI	11
2. STRATEGIA ȘI PLANIFICAREA SUPRAVEGHERII PIEȚEI ONLINE	12
3. ORGANIZAREA SUPRAVEGHERII PIEȚEI ONLINE	12
4. CARACTERISTICILE ȘI NEVOILE SPECIFICE ALE INVESTIGAȚIILOR ONLINE	13
5. ACȚIUNI CORECTIVE LEGATE DE PRODUSELE VÂNDUTE ONLINE	14
5.1. Acțiuni corective care depind de amplasarea operatorului economic	14
5.1.1. Cazul în care operatorul economic este situat în jurisdicția autorității	14
5.1.2. Cazul în care operatorul economic este situat în UE, dar în afara jurisdicției autorității	14
5.1.3. Cazul în care operatorul economic este situat în afara UE	15
5.2. Acțiuni corective specifice produselor vândute online	15

PARTEA C –	INFORMAREA CONSUMATORILOR ȘI A ÎNTEPRINDERILOR CU PRIVIRE LA SIGURANȚA ȘI CONFORMITATEA PRODUSELOR VÂNDUTE ONLINE	16
1.	INFORMAREA CONSUMATORILOR	16
1.1.	Ce informații sunt utile pentru consumatori?	17
1.2.	În ce moduri ar trebui statele membre să informeze consumatorii cu privire la aspectele legate de siguranța produselor care trebuie avute în vedere în cazul achizițiilor online?	17
1.2.1.	Site-urile autorităților	17
1.2.2.	Utilizarea mijloacelor de informare în masă și a campaniilor de informare	18
1.2.3.	Sistemele de plângeri ale consumatorilor	18
2.	INFORMAREA ÎNTEPRINDERILOR	18

INTRODUCERE

Internetul a schimbat modul în care consumatorii își fac cumpărăturile, iar întreprinderile își fac reclamă și își vând bunurile și serviciile. Comerțul electronic permite consumatorilor și întreprinderilor să interacționeze în mod diferit și sporește bunăstarea consumatorilor datorită prețurilor online mai mici și ofertei mai variate ⁽¹⁾. Comerțul electronic înregistrează o creștere rapidă și are potențialul de a contribui considerabil la obiectivele de creștere economică ale Uniunii Europene (UE) ⁽²⁾.

Însă dezvoltarea comerțului electronic creează anumite provocări în ceea ce privește protejarea sănătății și a siguranței consumatorilor și a altor utilizatori finali față de produsele nealimentare periculoase și/sau față de produsele care nu respectă cerințele prevăzute în legislația de armonizare a Uniunii Europene privind produsele („produse neconforme”) ⁽³⁾. În acest sens și în comparație cu mediul offline, autoritățile de supraveghere a pieței din statele membre întâmpină numeroase dificultăți, de exemplu:

- (i) dificultăți în ceea ce privește urmărirea produselor oferite spre vânzare online și identificarea operatorilor economici responsabili;
- (ii) creșterea numărului de operatori economici situați în afara teritoriului UE care oferă produse spre vânzare online; sunt incluse aici și vânzările directe către consumatorii din UE și către alți utilizatori finali, care îngreunează asigurarea respectării normelor privind produsele;
- (iii) provocări în efectuarea evaluărilor de risc sau a testelor de siguranță, din cauza lipsei accesului fizic la produse;
- (iv) dificultăți în eșantionarea produselor în vederea testării, deoarece legile relevante din anumite state membre nu permit efectuarea de achiziții online sau anonime (cum ar fi cumpărăturile prin metoda „clientului misterios”);
- (v) provocări legate de aplicarea Directivei 2001/95/CE a Parlamentului European și a Consiliului ⁽⁴⁾ privind siguranța generală a produselor (Directiva privind siguranța generală a produselor), precum și de aplicarea Regulamentului (CE) nr. 765/2008 al Parlamentului European și al Consiliului ⁽⁵⁾ de stabilire a cerințelor de acreditare și de supraveghere a pieței în ceea ce privește comercializarea produselor în ceea ce ține de mediul online;
- (vi) lipsa de informare în rândul consumatorilor și al întreprinderilor cu privire la cumpărarea și vânzarea online de produse sigure și conforme.

Obiectivul prezentei comunicări este acela de a asista autoritățile statelor membre în aplicarea legislației UE privind siguranța și conformitatea produselor nealimentare. Documentul de față se referă la bunurile corporale și nu include programele și aplicațiile informatice neintegrate. Comunicarea vizează aplicarea Directivei privind siguranța generală a produselor și a Regulamentului (CE) nr. 765/2008, cele două acte normative principale care reglementează supravegherea pieței și siguranța și conformitatea produselor în vânzările online. De asemenea, comunicarea stabilește bune practici pentru supravegherea pieței în cazul produselor vândute online și pentru comunicarea cu întreprinderile și cu consumatorii.

⁽¹⁾ Un studiu din 2011 al pieței de consum realizat de Civic Consulting privind funcționarea comerțului electronic și tehnicile de marketing și de vânzare pe internet pentru bunurile vândute cu amănuntul estima că o piață unică de comerț electronic a Uniunii Europene, cu o pondere a comerțului electronic de 15 %, ar genera o creștere a bunăstării consumatorilor (datorită prețurilor online mai mici și ofertei mai variate pentru consumatori) de 204,5 miliarde EUR pe an.

⁽²⁾ Conform datelor din 2015, 65 % dintre persoanele care utilizează internetul în interes personal au cumpărat și bunuri sau servicii online pe parcursul unui an. *Sursa*: Eurostat.

⁽³⁾ A se vedea Comunicarea Comisiei – „Ghidul albastru” din 2016 referitor la punerea în aplicare a normelor UE privind produsele (JO C 272, 26.7.2016, p. 1).

⁽⁴⁾ Directiva 2001/95/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 3 decembrie 2001 privind siguranța generală a produselor (JO L 11, 15.1.2002, p. 4).

⁽⁵⁾ Regulamentul (CE) nr. 765/2008 al Parlamentului European și al Consiliului din 9 iulie 2008 de stabilire a cerințelor de acreditare și de supraveghere a pieței în ceea ce privește comercializarea produselor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 339/93 (JO L 218, 13.8.2008, p. 30).

Îmbunătățirea aplicării normelor UE pentru produsele vândute online contribuie la garantarea siguranței și a conformității produselor nealimentare și, în plus, contribuie la protejarea sănătății și a siguranței consumatorilor sau a altor utilizatori finali de pe teritoriul UE. Îmbunătățirea siguranței și a conformității produselor în comerțul electronic crește încrederea în piețele online și conduce la dezvoltarea comerțului electronic. De asemenea, o mai bună aplicare a legii garantează condiții de concurență echitabile între operatorii economici din lanțurile de aprovizionare tradiționale și online, precum și între operatorii situați în Uniunea Europeană și în afara acesteia. Prin urmare, prezenta comunicare contribuie la una dintre prioritățile Comisiei: dezvoltarea în continuare a pieței unice digitale.

Prezenta comunicare se adresează statelor membre și Islandei, Liechtensteinului și Norvegiei în calitate de semnatare ale Acordului privind Spațiul Economic European ⁽⁶⁾ (SEE). Prin urmare, trimiterile la UE, la Uniune sau la piața unică ar trebui să fie înțelese ca trimiteri la SEE sau la piața SEE.

Prezenta comunicare are scopul de a contribui la o mai bună înțelegere a legislației UE privind produsele și la o aplicare mai uniformă și mai coerentă a acestei legislații în ceea ce privește produsele vândute online. Comunicarea ia în considerare discuțiile purtate cu autoritățile statelor membre și cu părțile interesate, în cadrul unui proces de colaborare care a durat din 2013 până în 2016.

Prezenta comunicare este concepută exclusiv ca document de orientare, textele actelor legislative ale Uniunii fiind singurele cu putere de lege. Scopul său este acela de a oferi recomandări pe baza experiențelor colective și a bunelor practici existente. Informațiile au doar un caracter general și nu se adresează unei anumite persoane sau unei anumite entități.

Numai Curtea de Justiție a Uniunii Europene are competența de a formula interpretări obligatorii ale dreptului UE. Punctele de vedere exprimate în documentul de față nu pot aduce atingere poziției pe care Comisia Europeană ar putea să o adopte în fața Curții de Justiție. Nici Comisia Europeană, nici orice persoană care acționează în numele Comisiei Europene nu este responsabilă de modul în care ar putea fi utilizate informațiile următoare.

Întrucât prezenta comunicare reflectă stadiul tehnologiei de la momentul redactării, orientările oferite pot fi modificate la o dată ulterioară.

PARTEA A. CADRUL JURIDIC APLICABIL PRODUSELOR VÂNDUTE ONLINE

Partea A oferă orientări în legătură cu aplicarea Directivei privind siguranța generală a produselor și cu aplicarea Regulamentului (CE) nr. 765/2008 în cazul produselor ⁽⁷⁾ vândute online.

Scopul Directivei privind siguranța generală a produselor este acela de a garanta că produsele introduse pe piața Uniunii sunt sigure. Aceasta stabilește cerințele pentru organizarea și desfășurarea supravegherii pieței cu privire la aspectele legate de sănătate și siguranță ale produselor de consum nealimentare. Printre acestea se numără și produsele furnizate sau puse la dispoziția consumatorilor, în vederea utilizării de către aceștia, în cadrul furnizării unui serviciu. Directiva se aplică tuturor produselor de consum nealimentare, în măsura în care nu există dispoziții specifice cu același obiectiv în legislația UE care reglementează siguranța produselor respective ⁽⁸⁾. În consecință, aceasta are rolul unui dispozitiv de siguranță, deoarece vizează produsele de consum care nu sunt reglementate de dispozițiile mai specifice ale legislației UE privind produsele.

Regulamentul (CE) nr. 765/2008, care urmărește să asigure un nivel ridicat de protecție a sănătății și a siguranței publice în general, a sănătății și a siguranței utilizatorilor la locul de muncă, a mediului etc. prevede cerințele pentru organizarea și desfășurarea supravegherii pieței tuturor produselor, de consum sau nu, care fac obiectul legislației de armonizare a Uniunii Europene privind produsele ⁽⁹⁾. Regulamentul (CE) nr. 765/2008 se aplică tuturor produselor, în măsura

⁽⁶⁾ JO L 1, 3.1.1994, p. 3.

⁽⁷⁾ Conform articolului 2 litera (a) din Directiva privind siguranța generală a produselor, prin „produs” se înțelege orice produs – inclusiv în contextul furnizării unui serviciu – care este destinat consumatorilor sau care poate, în condiții ce pot fi prevăzute în mod rezonabil, să fie folosit de consumatori chiar dacă nu este destinat acestora și este furnizat sau pus la dispoziție, indiferent dacă pentru a fi luat în considerare sau nu, în cursul unei activități comerciale și indiferent dacă este nou, folosit sau recondiționat. Conform articolului 15 alineatul (4) din Regulamentul (CE) nr. 765/2008, „produs” înseamnă o substanță, preparat sau bun produs printr-un proces de prelucrare, altul decât produsele alimentare, furajele, plantele și animalele vii, produsele de origine umană și produsele de origine vegetală și animală care sunt direct legate de reproducerea lor viitoare.

⁽⁸⁾ Articolul 1 alineatul (2) din Directiva privind siguranța generală a produselor.

⁽⁹⁾ Pentru o listă neexhaustivă a legislației de armonizare a Uniunii privind produsele, a se vedea anexa I la Comunicarea Comisiei C(2016) 1958 final din 5 aprilie 2016, „Ghidul albastru” din 2016 referitor la punerea în aplicare a normelor UE privind produsele, disponibil la adresa http://ec.europa.eu/growth/tools-databases/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=7326&lang=ro&title=%E2%80%98Blue-Guide%E2%80%99-on-the-implementation-of-EU-product-rules

în care nu există dispoziții specifice cu același obiectiv, de aceeași natură sau cu aceleași efecte în alte norme din legislația de armonizare a Uniunii⁽¹⁰⁾. În plus, în cazul vânzărilor online de produse energetice⁽¹¹⁾ se aplică legislația sectorială specifică de completare a normelor UE privind etichetarea energetică și proiectarea ecologică⁽¹²⁾, care vizează reducerea consumului de energie și asigurarea informării consumatorilor.

Pentru ca Directiva privind siguranța generală a produselor și Regulamentul (CE) nr. 765/2008 să fie aplicabile, trebuie mai întâi să se evalueze dacă produsul este furnizat în contextul unei activități comerciale sau nu. Produsele sunt furnizate în contextul unei activități comerciale prin intermediul vânzărilor online atunci când sunt oferite spre vânzare, de către un operator online⁽¹³⁾, consumatorilor sau altor utilizatori finali din UE. În general, produsele sunt oferite spre vânzare online în schimbul unei plăți. Cu toate acestea, și furnizarea gratuită a produselor poate, în anumite condiții, să constituie o activitate comercială⁽¹⁴⁾. În general, vânzările între consumatori (C2C) nu sunt considerate activități comerciale⁽¹⁵⁾ și, prin urmare, nu sunt reglementate de Directiva privind siguranța generală a produselor sau de Regulamentul (CE) nr. 765/2008.

Următoarele trei aspecte principale ale cadrului juridic al UE sunt considerate cele mai relevante pentru vânzările online:

- conceptul de „introducere pe piață”;
- responsabilitățile autorităților de supraveghere a pieței; și
- responsabilitățile operatorilor economici vizați.

Următoarele capitole descriu interpretarea acestor trei aspecte în raport cu vânzările online.

1. Conceptul de „introducere pe piață” în contextul vânzărilor online

1.1. Conceptul de introducere pe piață în general

Directiva privind siguranța generală a produselor, Regulamentul (CE) nr. 765/2008 și legislația de armonizare a Uniunii se aplică, în limitele domeniului de aplicare al fiecăreia, produselor care sunt introduse pe piața Uniunii, indiferent de metoda de vânzare, inclusiv vânzarea la distanță și cea electronică⁽¹⁶⁾. Prin urmare, indiferent de metoda de vânzare, produsele trebuie să fie sigure și să respecte legislația aplicabilă atunci când sunt introduse pe piața Uniunii Europene.

Regulamentul (CE) nr. 765/2008 definește termenul „introducere pe piață” drept „punerea la dispoziție pentru prima oară a unui produs pe piața [Uniunii]” și definește termenul „punere la dispoziție pe piață” drept „furnizarea unui produs pentru distribuție, consum sau utilizare pe piața [Uniunii] în cursul unei activități comerciale, în schimbul unei plăți sau gratuit”⁽¹⁷⁾. Aceste concepte au consecințe juridice în ceea ce privește identificarea operatorilor economici responsabili⁽¹⁸⁾ și a obligațiilor care îi revin fiecăruia dintre aceștia în temeiul legislației de armonizare a Uniunii privind produsele, astfel cum se explică în detaliu în „Ghidul albastru”⁽¹⁹⁾.

Directiva privind siguranța generală a produselor nu utilizează sintagma „punere la dispoziție pentru prima oară pe piață” și utilizează conceptele de „introducere pe piață”, „furnizare” și „punere la dispoziție” nediferențiat, fără a defini vreunul dintre aceste concepte⁽²⁰⁾⁽²¹⁾. În conformitate cu Directiva privind siguranța generală a produselor, operatorii economici sunt identificați în funcție de afectarea sau neafectarea proprietăților de siguranță ale produselor în urma activității acestora⁽²²⁾. Totodată, în contextul Directivei privind siguranța generală a produselor, se poate considera că „introducerea

⁽¹⁰⁾ Considerentul 5 din Regulamentul (CE) nr. 765/2008.

⁽¹¹⁾ A se vedea, de exemplu, Regulamentul delegat (UE) nr. 518/2014 al Comisiei din 5 martie 2014 în ceea ce privește etichetarea produselor cu impact energetic pe internet.

⁽¹²⁾ O prezentare generală a legislației armonizate care stabilește cerințele pentru produsele eficiente din punct de vedere energetic este disponibilă la adresa <https://ec.europa.eu/energy/en/topics/energy-efficiency/energy-efficient-products>

⁽¹³⁾ Operatorii online sunt fabricanții, producătorii, importatorii sau distribuitorii, astfel cum sunt definiți în Directiva privind siguranța generală a produselor și, respectiv, în Regulamentul (CE) nr. 765/2008, care operează online.

⁽¹⁴⁾ Articolul 2 litera (a) din Directiva privind siguranța generală a produselor și articolul 2 punctul 1 din Regulamentul (CE) nr. 765/2008.

⁽¹⁵⁾ Cu toate acestea, pentru produsele C2C trebuie să se aprecieze în fiecare caz în parte dacă acestea sunt furnizate în cadrul unei activități comerciale sau nu, ținându-se seama de toate criteriile relevante, precum regularitatea livrărilor, intenția furnizorului etc.

⁽¹⁶⁾ Considerentul 7 din Directiva privind siguranța generală a produselor.

⁽¹⁷⁾ Articolul 2 din Regulamentul (CE) nr. 765/2008.

⁽¹⁸⁾ De exemplu, importatorul este operatorul economic care introduce produse pe piață, în timp ce distribuitorul este operatorul economic care le pune la dispoziție pe piață – a se vedea articolul 2 punctele 5 și 6 din Regulamentul (CE) nr. 765/2008.

⁽¹⁹⁾ Comunicarea Comisiei C(2016) 1958 final.

⁽²⁰⁾ De exemplu, articolul 1 alineatul (1), articolul 2 litera (a), articolul 3 alineatul (1), articolul 5 alineatele (2) și (3). În plus, Directiva privind siguranța generală a produselor se referă în acest context și la „furnizare” [de exemplu, articolul 2 litera (a), articolul 5 alineatul (1) al treilea paragraf, articolul 5 alineatul (2) și considerentul 6].

⁽²¹⁾ Definițiile stabilite în Regulamentul (CE) nr. 765/2008 nu pot fi transpuse *mutatis mutandis* în sensul Directivei privind siguranța generală a produselor.

⁽²²⁾ De exemplu, definiția unui „producător” cuprinde „profesioniști din lanțul de aprovizionare, în măsura în care activitățile lor pot afecta proprietățile de siguranță ale unui produs”, în timp ce „distribuitor” înseamnă „orice profesionist din lanțul de aprovizionare a cărui activitate nu afectează proprietățile de siguranță ale unui produs”.

pe piață” cuprinde diversele etape ale lanțului de aprovizionare, inclusiv „prima” punere la dispoziție a produsului pe piață, dar și punerile la dispoziție ulterioare [de exemplu, de către un distribuitor] sau furnizarea ulterioară (de exemplu, în contextul furnizării unui serviciu ⁽²³⁾].

În consecință, produsele care intră sub incidența legislației de armonizare a Uniunii și produsele care intră sub incidența Directivei privind siguranța generală a produselor trebuie să fie sigure de la momentul punerii lor la dispoziție pentru prima oară pe piața Uniunii ⁽²⁴⁾.

1.2. Conceptul de „introducere pe piață” în comerțul electronic

În modelele de afaceri din sfera comerțului electronic, produsele pot ajunge la consumatori sau la alți utilizatori finali prin canale diferite.

(a) Fabricantul ⁽²⁵⁾, importatorul ⁽²⁶⁾, distribuitorul ⁽²⁷⁾ sau producătorul ⁽²⁸⁾ este stabilit în UE

În cazul în care fabricantul, importatorul, distribuitorul sau producătorul este stabilit în UE, numai metoda de vânzare este diferită ⁽²⁹⁾ față de cazurile în care produsele sunt oferite în magazine tradiționale. Produsele oferite spre vânzare online consumatorilor și altor utilizatori finali de pe piața Uniunii de către un fabricant, un importator, un distribuitor sau un producător stabilit în UE sunt considerate a fi introduse pe piața Uniunii. Prin urmare, acestea trebuie să respecte legislația UE aplicabilă privind produsele.

(b) Fabricantul ⁽³⁰⁾, importatorul ⁽³¹⁾, distribuitorul ⁽³²⁾ și producătorul ⁽³³⁾ sunt stabiliți în afara UE

Legislația UE privind produsele se aplică și cazurilor în care vânzătorii online cu sediul în afara UE se adresează consumatorilor sau altor utilizatori finali din UE. Prin urmare, în cazul în care producătorul, fabricantul, importatorul și distribuitorul sunt stabiliți în afara UE, este necesar să se stabilească mai întâi dacă oferta vânzătorului online cu sediul în afara UE se adresează consumatorilor sau altor utilizatori finali din UE pentru a aprecia dacă un produs este introdus pe piața Uniunii.

Aprecierea trebuie făcută de la caz la caz, stabilindu-se dacă din site-ul și din activitatea generală a vânzătorului online reiese că acesta intenționează să vândă produse consumatorilor sau altor utilizatori finali din statele membre. Ar putea fi avute în vedere următoarele aspecte: caracterul internațional al activității, utilizarea unei limbi și a unei monede a statelor membre (de exemplu, euro), un nume de domeniu înregistrat în unul dintre statele membre, zonele geografice către care se poate efectua expedierea ⁽³⁴⁾.

În cazul în care un operator online efectuează livrări către adrese din UE, acceptă valutele utilizate în UE drept plată pentru produs de la consumatorii sau ceilalți utilizatori finali din cadrul UE și utilizează orice limbă a UE, operatorul și-a direcționat activitățile către consumatorii din UE sau către alți utilizatori finali din UE.

Onorarea fizică la nivelul consumatorilor sau a altor utilizatori finali din UE a unei comenzi de produse plasate la un anumit vânzător online situat în afara UE, inclusiv prin intermediul unui prestator de servicii de e-fulfillment, indiferent dacă acesta are sediul pe teritoriul UE sau în afara Uniunii ⁽³⁵⁾, oferă o confirmare incontestabilă a faptului că produsul este introdus pe piața UE. Autoritățile statelor membre sunt împuternicite să ia măsurile necesare înainte de onorarea fizică a comenzii, astfel cum rezultă atât din textul Directivei privind siguranța generală a produselor, cât și din cel al Regulamentului (CE) nr. 765/2008 ⁽³⁶⁾.

⁽²³⁾ Articolul 2 litera (a) din Directiva privind siguranța generală a produselor.

⁽²⁴⁾ A se vedea, în special, articolul 3 alineatul (1) din Directiva privind siguranța generală a produselor.

⁽²⁵⁾ În sensul Regulamentului (CE) nr. 765/2008.

⁽²⁶⁾ În sensul Regulamentului (CE) nr. 765/2008.

⁽²⁷⁾ În sensul Regulamentului (CE) nr. 765/2008 sau al Directivei privind siguranța generală a produselor.

⁽²⁸⁾ În sensul Directivei privind siguranța generală a produselor.

⁽²⁹⁾ Considerentul 7 din Directiva privind siguranța generală a produselor clarifică faptul că directiva ar trebui să se aplice produselor indiferent de metoda de vânzare, inclusiv vânzarea la distanță și cea electronică.

⁽³⁰⁾ În sensul Regulamentului (CE) nr. 765/2008.

⁽³¹⁾ În sensul Regulamentului (CE) nr. 765/2008.

⁽³²⁾ În sensul Regulamentului (CE) nr. 765/2008 sau al Directivei privind siguranța generală a produselor.

⁽³³⁾ În sensul Directivei privind siguranța generală a produselor.

⁽³⁴⁾ A se vedea și Hotărârea Curții de Justiție a Uniunii Europene din 12 iulie 2011, L'Oréal/eBay, C-324/09, punctul 65 și Hotărârea Curții de Justiție a Uniunii Europene din 7 decembrie 2010, cauzele conexate C-585/08 și C-144/09, Peter Pammer/Reederei Karl Schlüter GmbH & Co KG, C-585/08, și Hotel Alpenhof GesmbH/Oliver Heller, C-144/09.

⁽³⁵⁾ Pentru prestatorii de servicii de e-fulfillment, consultați secțiunea 3.2 din prezenta comunicare.

⁽³⁶⁾ De exemplu, articolul 8 alineatul (1) litera (d) din Directiva privind siguranța generală a produselor prevede că pentru orice produs care ar putea fi periculos, pentru perioada necesară în vederea diferitelor evaluări ale siguranței, verificări și controale, se pot lua măsuri care să interzică temporar furnizarea, oferta de furnizare sau expunerea; a se vedea, de asemenea, articolul 16 alineatul (2) și articolul 15 alineatul (4) coroborate cu articolul 2 alineatul (17) din Regulamentul (CE) nr. 765/2008.

Astfel, în cazul în care fabricanții, distribuitorii sau producătorii au sediul în afara UE, iar ofertele lor de produse destinate vânzării online se adresează pieței Uniunii, aceștia trebuie să respecte cerințele legislației aplicabile a UE privind produsele.

2. Rolurile și responsabilitățile autorităților de supraveghere a pieței

Autoritățile relevante ale statelor membre răspund de realizarea supravegherii pieței și sunt competente să verifice dacă produsele vândute online sunt sigure și respectă legislația UE privind produsele. În plus, pentru produsele achiziționate de la magazine online operate din țări terțe și ulterior importate în UE, autoritățile responsabile de controalele la frontierele externe au și competența ⁽³⁷⁾ de a interveni în situațiile care vizează siguranța și conformitatea produselor ⁽³⁸⁾.

3. Rolurile și responsabilitățile operatorilor economici

Vânzarea de produse online generează diferențe considerabile față de magazinele tradiționale în ceea ce privește atât metoda de vânzare, cât și lanțurile de aprovizionare utilizate. În capitolul de față, diferitele tipuri de operatori economici care au un rol în lanțurile de aprovizionare ale produselor vândute online trebuie să fie analizate prin prisma legislației UE aplicabile și a posibilelor acțiuni de asigurare a respectării legii întreprinse de către autoritățile competente de supraveghere a pieței.

3.1. Producătorii, fabricanții, reprezentanții autorizați, importatorii și distribuitorii

Obligațiile care le revin producătorilor și distribuitorilor conform Directivei privind siguranța generală a produselor se aplică și produselor care se vând online ⁽³⁹⁾. Producătorii trebuie să se asigure că produsele pe care le introduc pe piața Uniunii sunt sigure, iar distribuitorii trebuie să acționeze cu grija cuvenită pentru a sprijini îndeplinirea cerințelor de siguranță aplicabile ⁽⁴⁰⁾. Directiva precizează, de asemenea, gama de măsuri care pot fi luate de autoritățile statelor membre împotriva produselor reglementate de directivă, într-un mod proporțional cu gravitatea riscului și ținând seama în mod adecvat de principiul precauției ⁽⁴¹⁾.

Legislația de armonizare a Uniunii și Regulamentul (CE) nr. 765/2008 definesc ⁽⁴²⁾ fiecare categorie de actori implicați în lanțul de aprovizionare al unui produs: fabricantul, reprezentantul autorizat, importatorul și distribuitorul. Responsabilitățile concrete ale acestora sunt definite în legislația de armonizare a Uniunii în funcție de rolul și implicarea lor în lanțul de aprovizionare. Fabricantul are cel mai înalt nivel de răspundere deoarece fabrică produsul și, prin urmare, cunoaște produsul și este capabil să evalueze și să gestioneze toate posibilele riscuri în etapele de proiectare și fabricație. Importatorul ⁽⁴³⁾ și distribuitorul au un nivel mai mic de răspundere, deoarece nu intervin în fazele de producție și de evaluare a conformității. „Ghidul albastru” descrie în detaliu fiecare categorie de operatori economici și oferă informații despre rolurile și obligațiile acestora. Acest lucru se aplică și lanțului de aprovizionare online.

3.2. Prestatorii de servicii de e-fulfillment

3.2.1. Rolul prestatorilor de servicii de e-fulfillment în lanțul de aprovizionare online

Prestatorii de servicii de e-fulfillment reprezintă un nou model de afaceri, generat de comerțul electronic. Aceste entități furnizează servicii altor operatori economici. În general, ei depozitează produse și, după primirea comenzilor, le ambalează și le livrează clienților. Tot ei se pot ocupa și de returnări. Există o gamă largă de modele de afaceri pentru prestarea serviciilor de e-fulfillment. Unii prestatorii de servicii de e-fulfillment oferă servicii extinse, în timp ce alții oferă doar un nivel de bază al serviciilor. Dimensiunea și amploarea lor variază de asemenea, de la operatori la nivel mondial până la microîntreprinderi.

⁽³⁷⁾ În unele cazuri, decizia privind conformitatea și siguranța trebuie să fie luată de autoritățile de supraveghere a pieței, în timp ce în alte cazuri autoritățile vamale și cele de supraveghere a pieței constituie aceeași organizație. Acest lucru depinde de modul în care sunt organizate la nivel național autoritățile naționale de supraveghere a pieței.

⁽³⁸⁾ Articolul 27 alineatele (1) și (3) din Regulamentul (CE) nr. 765/2008.

⁽³⁹⁾ Considerentul 7 din Directiva privind siguranța generală a produselor clarifică faptul că directiva ar trebui să se aplice produselor indiferent de metoda de vânzare, inclusiv vânzarea la distanță și cea electronică.

⁽⁴⁰⁾ Articolele 3 și 5 din Directiva privind siguranța generală a produselor.

⁽⁴¹⁾ Articolul 8 din Directiva privind siguranța generală a produselor.

⁽⁴²⁾ Definițiile operatorilor economici (fabricant, reprezentant autorizat, importator și distribuitor) și responsabilitățile acestora sunt cuprinse în Regulamentul (CE) nr. 765/2008. În plus, Decizia nr. 768/2008/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 9 iulie 2008 privind un cadru comun pentru comercializarea produselor (JO L 218, 13.8.2008, p. 82) conține modele de prevederi care să fie integrate în legislația referitoare la produse, iar peste 10 directive „noua abordare” conțin deja aceste prevederi standard: de exemplu, directivele privind siguranța jucăriilor, joasa tensiune, explozivii de uz civil etc. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:218:0082:0128:ro:PDF>. Orientările se aplică fără a aduce atingere definițiilor mai concrete ale operatorilor economici și cerințelor aferente prevăzute în legislația sectorială specifică.

⁽⁴³⁾ Importatorul are, totuși, un nivel de răspundere mai ridicat decât distribuitorul.

Acest nou model de afaceri reprezentat de prestatorii de servicii de e-fulfillment ridică semne de întrebare legate de responsabilitățile lor în temeiul legislației UE privind produsele. Această situație apare în special atunci când operatorul economic care furnizează bunurile este situat în afara UE, iar acordul de furnizare a produsului este încheiat direct între operatorul economic respectiv și consumator sau alți utilizatori finali din UE, fără să existe un operator economic identificabil pe teritoriul UE care să poată fi tras la răspundere (de exemplu, un importator sau un reprezentant autorizat). Într-un astfel de caz, deseori singurul actor identificabil în lanțul de aprovizionare din UE este prestatorul de servicii de e-fulfillment. Experiența a demonstrat că disponibilitatea acestora de a colabora cu autoritățile variază semnificativ.

Produsele oferite de operatorii online pot fi depozitate de prestatorii de servicii de e-fulfillment din UE pentru a garanta livrarea rapidă către consumatorii din UE și către alți utilizatori finali. În consecință, s-ar putea considera că produsele depozitate de acești prestatori de servicii de e-fulfillment au fost furnizate în vederea distribuției, a consumului sau a utilizării pe piața Uniunii, fiind deci introduse pe piața Uniunii, în special dacă au fost puse în liberă circulație înainte de a fi depozitate la firma de e-fulfillment ⁽⁴⁴⁾.

3.2.2. Responsabilitățile prestatorilor de servicii de e-fulfillment în lanțul de aprovizionare online

Pentru a evalua posibilele responsabilități ale prestatorilor de astfel de servicii în temeiul legislației UE privind produsele, autoritățile naționale de supraveghere a pieței trebuie să știe dacă prestatorul de servicii de e-fulfillment este un operator economic responsabil, conform definiției din legislația UE privind produsele.

3.2.2.1. Producătorii în sensul Regulamentului (CE) nr. 765/2008 sau al Directivei privind siguranța generală a produselor

Producătorii sunt definiți drept orice persoană fizică sau juridică care fabrică un produs sau pentru care se proiectează sau se fabrică un astfel de produs și care introduce acest produs pe piață sub numele sau marca sa ⁽⁴⁵⁾. De obicei, prestatorii de servicii de e-fulfillment oferă servicii de depozitare, ambalare și livrare a unor produse care au fost deja fabricate de un operator economic. În schimb, în cazul în care se prezintă drept producători atașând numele sau marca lor pe produse, prestatorii de servicii de e-fulfillment ar trebui să fie considerați producători în sensul Regulamentului (CE) nr. 765/2008.

În cazul în care se prezintă drept fabricanți, atașând pe produs numele lor, marca comercială sau o altă marcă distinctivă sau dacă reconstruiește produsul, prestatorii de servicii de e-fulfillment ar trebui să fie considerați producători în conformitate cu Directiva privind siguranța generală a produselor ⁽⁴⁶⁾. În plus, în conformitate cu articolul 2 litera (e) punctul (iii) din Directiva privind siguranța generală a produselor, un profesionist din lanțul de aprovizionare este considerat producător în măsura în care activitățile sale pot afecta proprietățile de siguranță ale unui produs ⁽⁴⁷⁾. Afectarea proprietăților de siguranță ale unui produs înseamnă, în special, modificarea structurii, a compoziției sau a prezentării acestuia într-un mod care prezintă un risc pentru sănătatea și siguranța persoanelor ⁽⁴⁸⁾. Prin urmare, în cazul în care prestatorii de servicii de e-fulfillment fac parte din lanțul de aprovizionare, iar activitățile lor afectează proprietățile de siguranță ale produsului, aceștia ar trebui să fie considerați producători în conformitate cu Directiva privind siguranța generală a produselor.

3.2.2.2. Reprezentanții autorizați în sensul Regulamentului (CE) nr. 765/2008 sau rezentanții fabricanților în sensul Directivei privind siguranța generală a produselor

Conform Regulamentului (CE) nr. 765/2008, reprezentant autorizat înseamnă orice persoană fizică sau juridică stabilită în UE care a primit un mandat scris din partea unui producător pentru a acționa în numele acestuia pentru sarcini specifice ⁽⁴⁹⁾. Prestatorii de servicii de e-fulfillment pot fi considerați reprezentanți autorizați dacă au sediul în UE și au un mandat oficial în formă scrisă de la operatorul economic care produce și comercializează bunurile, prin care sunt autorizați să acționeze în numele acestuia pentru sarcini specifice.

Pentru ca prestatorii de servicii de e-fulfillment aflați pe teritoriul UE să fie considerați reprezentanți ai fabricanților în sensul Directivei privind siguranța generală a produselor, aceștia trebuie să fie mandatați ca atare în mod specific de către fabricantul din țara terță ⁽⁵⁰⁾.

⁽⁴⁴⁾ Această explicație nu încearcă să trateze chestiunea răspunderii intermediarilor și este posibil ca termenul „operator online” folosit în acest context să nu includă astfel de intermediari.

⁽⁴⁵⁾ Articolul 2 punctul 3 din Regulamentul (CE) nr. 765/2008.

⁽⁴⁶⁾ Articolul 2 litera (e) punctul (i) din Directiva privind siguranța generală a produselor.

⁽⁴⁷⁾ Articolul 2 litera (e) punctul (iii) din Directiva privind siguranța generală a produselor.

⁽⁴⁸⁾ A se vedea articolul 2 litera (b) din Directiva privind siguranța generală a produselor.

⁽⁴⁹⁾ Articolul 2 punctul 4 din Regulamentul (CE) nr. 765/2008.

⁽⁵⁰⁾ Articolul 2 litera (e) din Directiva privind siguranța generală a produselor.

3.2.2.3. Importatorii în sensul Regulamentului (CE) nr. 765/2008 și/sau în sensul Directivei privind siguranța generală a produselor

În conformitate cu Regulamentul (CE) nr. 765/2008, importatorii sunt definiți drept persoanele fizice sau juridice stabilite în UE care introduc pe piața Uniunii un produs dintr-o țară terță ⁽⁵¹⁾. Prestatorii de servicii de e-fulfillment nu introduc pe piață produsele pe care le depozitează decât dacă ei sunt cei care oferă pentru prima dată produsele în vederea distribuției, a consumului sau a utilizării pe piața Uniunii. Într-un astfel de caz, prestatorii acestor servicii doar primesc produsele de la vânzătorul online în vederea furnizării unor servicii ulterioare și, prin urmare, este puțin probabil să fie considerați importatori conform definiției din legislația de armonizare a Uniunii privind produsele. Cu toate acestea, la analiza fiecărui caz în parte ar putea arăta că prestatorii de servicii de e-fulfillment sunt importatori conform definiției din legislația de armonizare a Uniunii ⁽⁵²⁾.

Spre deosebire de Regulamentul (CE) nr. 765/2008, Directiva privind siguranța generală a produselor nu definește importatorul; aceasta consideră că importatorii sunt producători în anumite situații (în special dacă nu există un reprezentant al fabricantului în UE) ⁽⁵³⁾. Pentru a permite aplicarea efectivă a acestui concept, prestatorii de servicii de e-fulfillment pot fi considerați importatori în sensul Directivei privind siguranța generală a produselor în cazul în care produsele pe care le depozitează, etichetează, ambalează etc. provin din afara UE, iar ei le introduc pe piața Uniunii.

3.2.2.4. Distribuitorii în sensul Regulamentului (CE) nr. 765/2008 și în sensul Directivei privind siguranța generală a produselor

În cazul în care nu sunt considerați producători, reprezentanți autorizați sau importatori, iar activitățile lor le depășesc pe cele ale prestatorilor de servicii de colectare care prestează servicii de colectare, sortare, transport și livrare de colete ⁽⁵⁴⁾, prestatorii de servicii de e-fulfillment sunt considerați distribuitori în sensul Regulamentului (CE) nr. 765/2008.

În conformitate cu Directiva privind siguranța generală a produselor, „distribuitor” înseamnă orice profesionist din lanțul de aprovizionare a cărui activitate nu afectează proprietățile de siguranță ale unui produs ⁽⁵⁵⁾. În sensul articolului 2 litera (f) din Directiva privind siguranța generală a produselor, „afectarea proprietăților de siguranță ale produsului” are același înțeles ca cel de la articolul 2 litera (e) punctul (iii) din aceeași directivă. În cazul în care, după aprecierea activităților specifice din fiecare caz în parte, se constată că prestatorii de servicii de e-fulfillment nu afectează proprietățile de siguranță ale unui produs, în conformitate cu Directiva privind siguranța generală a produselor, aceștia pot fi considerați distribuitori în lanțul de aprovizionare, cu excepția cazului în care activitățile lor nu le depășesc pe cele ale unor prestatori de servicii de colectare ⁽⁵⁶⁾.

În practică, prestatorii de servicii de e-fulfillment care se încadrează în categoria distribuitorilor au următoarele responsabilități în temeiul legislației de armonizare a Uniunii și în temeiul Directivei privind siguranța generală a produselor:

1. distribuitorii ⁽⁵⁷⁾ trebuie să acționeze cu grija cuvenită atunci când pun produsele la dispoziție pe piață ⁽⁵⁸⁾. Această obligație se referă la comportamentul oricărui operator rezonabil care dă dovadă de un grad obișnuit de prudență în încercarea de a împiedica apariția pagubelor. Distribuitorii trebuie să poată demonstra autorităților de supraveghere a pieței că au acționat cu grija cuvenită ⁽⁵⁹⁾;
2. distribuitorii ⁽⁶⁰⁾ trebuie să verifice, înainte de a pune produsele la dispoziție pe piață:
 - (a) faptul că produsele poartă marcajul CE (dacă sunt eligibile) sau alte marcaje impuse prin lege, după caz;
 - (b) faptul că produsul este însoțit de informațiile necesare (de exemplu, instrucțiunile privind siguranța utilizatorilor, declarația de conformitate UE);

⁽⁵¹⁾ Articolul 2 punctul 5 din Regulamentul (CE) nr. 765/2008.

⁽⁵²⁾ O indicație ar putea fi denumirea, marca înregistrată și adresa de contact de pe produs și/sau de pe documentația însoțitoare.

⁽⁵³⁾ Articolul 2 litera (e) din Directiva privind siguranța generală a produselor.

⁽⁵⁴⁾ Directiva 97/67/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 15 decembrie 1997 privind normele comune pentru dezvoltarea pieței interne a serviciilor poștale ale Comunității și îmbunătățirea calității serviciului (Directiva privind serviciile poștale) (JO L 15, 21.1.1998, p. 14). A se vedea și secțiunea 3.3.3 din prezenta comunicare, referitoare la furnizorii de servicii poștale.

⁽⁵⁵⁾ Articolul 2 litera (f) din Directiva privind siguranța generală a produselor.

⁽⁵⁶⁾ Directiva privind serviciile poștale; a se vedea și secțiunea 3.3.3 din prezenta comunicare, referitoare la furnizorii de servicii poștale.

⁽⁵⁷⁾ A se vedea secțiunea 3.4 privind distribuitorii din Comunicarea Comisiei C(2016) 1958 – „Ghidul albastru”, precum și legislația sectorială armonizată cu articolul R5 „Obligațiile distribuitorilor” și cu articolul R7 „Identificarea operatorilor economici” din Decizia nr. 768/2008/CE, considerate ca model. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:218:0082:0128:ro:PDF>

⁽⁵⁸⁾ Articolul 5 alineatul (2) din Directiva privind siguranța generală a produselor.

⁽⁵⁹⁾ A se vedea și secțiunea 3.4 din Comunicarea Comisiei C(2016) 1958 – „Ghidul albastru”. „Grija cuvenită” se referă la nivelul de judecată, grijă, prudență, hotărâre și activitate în împrejurări deosebite. Prin urmare, exercitarea obligației de a acționa cu „grija cuvenită” de către distribuitor poate lua forme diferite, în funcție de circumstanțe, și poate implica, de exemplu, un sistem de control bazat pe riscuri.

⁽⁶⁰⁾ A se vedea nota de subsol 57.

- (c) faptul că sunt îndeplinite cerințele lingvistice pentru etichetare, pentru instrucțiunile de utilizare și pentru alte documente care însoțesc produsul;
 - (d) faptul că sunt îndeplinite cerințele de trasabilitate în ceea ce privește fabricantul și importatorul;
3. distribuitorii ⁽⁶¹⁾ au obligația de a coopera cu autoritățile de supraveghere a pieței. După caz, aceștia trebuie:
- (a) să inițieze măsuri corective atunci când consideră sau au motive să creadă că produsele sunt neconforme sau periculoase ⁽⁶²⁾;
 - (b) să acorde sprijin autorităților de supraveghere a pieței pentru identificarea producătorului sau a importatorului responsabil de produs ⁽⁶³⁾;
 - (c) să coopereze cu autoritățile și să furnizeze toate informațiile și documentele necesare pentru a demonstra conformitatea în temeiul unei cereri motivate; și
 - (d) să identifice orice operator economic care a furnizat produsele și căruia i-au furnizat produsele respective, pe o perioadă de 10 ani (în cazul produselor armonizate) după ce au furnizat sau le-au fost furnizate produsele.

În practică, aceasta înseamnă că prestatorii de servicii de e-fulfillment care pot fi considerați distribuitori, conform explicațiilor de mai sus, ar trebui să fie în măsură să identifice și să contacteze fabricantul și orice alt operator online ⁽⁶⁴⁾, să coopereze cu autoritățile cu privire la eventualele măsuri corective și să inițieze acțiuni corective în măsura posibilităților (de exemplu, să suspende livrarea în timp ce contactează fabricantul și orice alt operator online).

În sfârșit, articolul 8 alineatul (4) litera (c) din Directiva privind siguranța generală a produselor permite autorităților statelor membre să ia măsuri adresate oricărei persoane (alta decât producătorul sau distribuitorul, în sensul Directivei privind siguranța generală a produselor) atunci când este necesar, în vederea cooperării în cadrul acțiunilor întreprinse pentru evitarea riscurilor care decurg dintr-un produs, în conformitate cu principiul proporționalității ⁽⁶⁵⁾.

3.3. Alți actori relevanți

3.3.1. Declarantul conform Codului vamal al Uniunii

Declarantul este persoana care întocmește declarația vamală ⁽⁶⁶⁾. Autoritățile competente pot solicita declaranților să coopereze în cadrul desfășurării activităților de supraveghere a pieței.

Articolele 188 și 189 din Codul vamal al Uniunii împuternicesc autoritățile vamale să examineze declarația vamală și documentele justificative, să verifice corectitudinea informațiilor furnizate, să solicite declarantului furnizarea altor documente, să verifice mărfurile și să preleveze eșantioane. Aceste operațiuni se efectuează pe propria răspundere a declarantului, care suportă și costurile.

3.3.2. Furnizorii de servicii de intermediere online

Operatorii economici pot să vândă produse direct consumatorilor sau altor utilizatori finali prin intermediul magazinelor online și, de asemenea, pot să utilizeze piețele oferite de platformele online ⁽⁶⁷⁾.

Directiva privind comerțul electronic ⁽⁶⁸⁾ stabilește cadrul juridic general pentru comerțul electronic în UE. Obligațiile stabilite se aplică, printre altele, vânzătorilor de produse și servicii online sau celor care publică reclame online,

⁽⁶¹⁾ A se vedea nota de subsol 57. În plus, articolul R31 din Decizia nr. 768/2008/CE, considerat ca model, prevede că operatorul economic se asigură că sunt întreprinse toate acțiunile corective adecvate pentru toate produsele vizate pe care le-a pus la dispoziție pe piață în toată Uniunea Europeană. Operatorul economic cooperează, în funcție de necesități, cu autoritățile de supraveghere a pieței.

⁽⁶²⁾ Articolul 5 alineatele (2) și (3) din Directiva privind siguranța generală a produselor.

⁽⁶³⁾ Articolul 5 alineatul (2) din Directiva privind siguranța generală a produselor.

⁽⁶⁴⁾ A se vedea nota de subsol 13.

⁽⁶⁵⁾ Articolul 8 alineatul (2) din Directiva privind siguranța generală a produselor.

⁽⁶⁶⁾ Regulamentul (UE) nr. 952/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 9 octombrie 2013 de stabilire a Codului vamal al Uniunii (JO L 269, 10.10.2013, p. 1). Articolul 4 punctul 15 din Codul vamal al Uniunii definește declarantul drept persoana care depune o declarație vamală în nume propriu sau persoana în numele căreia se depune o declarație.

⁽⁶⁷⁾ Există întreprinderi care oferă atât servicii de intermediere online, cât și servicii de e-fulfillment. Obligațiile fiecărei întreprinderi trebuie luate în considerare în funcție de capacitatea în care acționează întreprinderea în cazul respectiv.

⁽⁶⁸⁾ Directiva 2000/31/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 8 iunie 2000 privind anumite aspecte juridice ale serviciilor societății informaționale, în special ale comerțului electronic, pe piața internă (Directiva privind comerțul electronic) (JO L 178, 17.7.2000, p. 1).

atât timp cât aceștia sunt furnizori ai unui serviciu al societății informaționale⁽⁶⁹⁾ care intră sub incidența directivei respective. Directiva privind comerțul electronic este completată de alte acte legislative ale UE, în special de legislația UE privind protecția consumatorilor și comercializarea⁽⁷⁰⁾.

De asemenea, Directiva privind comerțul electronic standardizează exonerările de răspundere pentru conținutul creat de terți care se aplică acelor furnizori de servicii ale societății informaționale care acționează ca intermediari. În acest scop, aceasta descrie trei categorii diferite de servicii, dintre care găzduirea (hostingul) este cea mai relevantă din punctul de vedere al siguranței produselor și al conformității⁽⁷¹⁾. Găzduirea (hostingul) este un serviciu în care un furnizor de servicii intermediare, cum ar fi o piață online sau o platformă online⁽⁷²⁾, stochează doar pasiv pe serverul său – și pune la dispoziția publicului – informațiile furnizate de beneficiarul serviciului, de exemplu de un vânzător online de produse.

Furnizorii de servicii de intermediere care desfășoară activități de găzduire pot beneficia, în anumite condiții, de exonerări de răspundere⁽⁷³⁾ pentru informațiile ilegale furnizate de terțe părți prin intermediul rețelelor acestora sau pentru activitățile ilegale inițiate de terți, cum ar fi informațiile care constituie încălcări ale dreptului de autor sau ale dreptului asupra mărcii sau practicile comerciale neloiale. Deși Directiva privind comerțul electronic nu definește noțiunea de informație sau activitate ilegală, în temeiul legislației de armonizare a Uniunii și al Directivei privind siguranța generală a produselor acest concept poate include și oferta de produse neconforme și/sau care nu oferă siguranță⁽⁷⁴⁾.

Exonerarea de răspundere face însă obiectul unor condiții specifice. Ea se aplică numai în cazul în care furnizorii de servicii de intermediere nu au efectiv cunoștință despre sau nu își dau seama de activitatea ilegală sau de informațiile ilegale găzduite sau, după ce le iau la cunoștință sau își dau seama de acestea [de exemplu, printr-o notificare „suficient de precisă și bine fundamentată”⁽⁷⁵⁾], acționează rapid pentru a elimina informațiile sau pentru a bloca accesul la ele. Dacă nu îndeplinesc aceste condiții, furnizorii de servicii de găzduire nu fac obiectul exonerării de răspundere și, prin urmare, pot fi trași la răspundere pentru conținutul pe care îl găzduiesc.

Exonerarea de răspundere prevăzută de Directiva privind comerțul electronic nu împiedică statele membre să instituie proceduri care să reglementeze eliminarea informațiilor sau blocarea accesului la acestea⁽⁷⁶⁾.

În mod similar, o instanță sau o autoritate administrativă, în conformitate cu sistemele legislative ale statelor membre, poate solicita furnizorului de servicii de informații să pună capăt unei încălcări sau să o împiedice prin eliminarea conținutului creat de terți și/sau să împiedice repetarea presupuselor încălcări în viitor⁽⁷⁷⁾. În acest sens, autoritățile publice pot stabili cerințe specifice de monitorizare, cu condiția ca domeniul lor de aplicare să fie vizat în mod clar, astfel cum este descris în secțiunea 5.2 din partea B a prezentei comunicări.

⁽⁶⁹⁾ A se vedea articolul 1 din Directiva (UE) 2015/1535 a Parlamentului European și a Consiliului din 9 septembrie 2015 referitoare la procedura de furnizare de informații în domeniul reglementărilor tehnice și al normelor privind serviciile societății informaționale (JO L 241, 17.9.2015, p. 1); această definiție acoperă orice serviciu prestat în mod normal în schimbul unei remunerații, la distanță, prin mijloace electronice și la solicitarea individuală a beneficiarului serviciului.

⁽⁷⁰⁾ A se vedea articolul 1 alineatul (3) din Directiva privind comerțul electronic. Directivele precum Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor (JO L 304, 22.11.2011, p. 4) și Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori (Directiva privind practicile comerciale neloiale) (JO L 149, 11.6.2005, p. 22) se aplică oricărui operator economic care este considerat comerciant și care desfășoară activități comerciale adresate consumatorilor, inclusiv în contextul comerțului electronic. În conformitate cu Orientările Comisiei privind aplicarea Directivei 2005/29/CE, în ceea ce privește operatorii economici terți care acționează pe o platformă, platforma însăși ar trebui să ia măsurile adecvate pentru a le permite comercianților terți să respecte legislația UE privind protecția consumatorilor și comercializarea, coroborată cu legislația UE privind produsele și/sau cu cerințele legislației privind siguranța produselor (inclusiv indicarea pe site-ul propriu a marcajelor CE și a eventualelor avertismente, a informațiilor și a etichetelor necesare în conformitate cu legislația aplicabilă). Și legislația sectorială specifică poate cuprinde cerințe de etichetare pentru vânzările online, de exemplu pentru produsele energetice vândute online – Regulamentul delegat (UE) nr. 518/2014 al Comisiei. Orientările Comisiei privind aplicarea Directivei 2005/29/CE din 25 mai 2016, Documentul de lucru al serviciilor Comisiei SWD(2016) 163 final, sunt disponibile la adresa http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/ucp_guidance_ro.pdf – a se vedea, în special, paginile 75-76.

⁽⁷¹⁾ Alte activități descrise, de asemenea, de Directiva privind comerțul electronic sunt: 1. activitățile de „simplă transmitere”, cum ar fi transmiterea de informații (furnizate de beneficiarul serviciului) sau asigurarea accesului la o rețea de comunicații (de exemplu, furnizorii de internet); și 2. „activitățile de caching”, cum ar fi eficientizarea transmiterii informațiilor, de exemplu prin duplicarea unei baze de date care copiază conținutul serverului inițial pentru a asigura o acoperire globală.

⁽⁷²⁾ Anumiți operatori economici desfășoară tipuri diverse de activități. Aceștia pot furniza servicii de găzduire, dar pot face și comerț sub numele propriu și pot oferi alte servicii legate de comerțul electronic. Autoritățile competente trebuie să stabilească întotdeauna în ce calitate trebuie să fie luat în considerare operatorul economic sau site-ul în cazul respectiv.

⁽⁷³⁾ Articolul 14 din Directiva privind comerțul electronic.

⁽⁷⁴⁾ În măsura în care o astfel de ofertă trebuie considerată ilegală.

⁽⁷⁵⁾ În cauza C-324/09, L'Oréal/eBay, Curtea Europeană de Justiție a clarificat faptul că problema relevantă referitoare la condițiile necesare pentru a beneficia de o exonerare de răspundere era dacă eBay a avut cunoștință de fapte sau împrejurări din care să rezulte că activitatea este vădită ilicită (punctele 120-123).

⁽⁷⁶⁾ Articolul 14 alineatul (3) și considerentul 46 din Directiva privind comerțul electronic.

⁽⁷⁷⁾ Articolul 14 alineatul (3) și considerentul 47 din Directiva privind comerțul electronic.

Cu toate acestea, conform cadrului legislativ actual, statele membre nu pot impune intermediarilor online – cum ar fi furnizorii de servicii de găzduire – nici o obligație generală privind monitorizarea conținutului, nici o obligație generală de a căuta în mod activ fapte sau circumstanțe din care să rezulte că activitățile sunt ilicite.

Aceasta înseamnă, de exemplu, că autoritățile naționale nu pot stabili o obligație generală ca astfel de intermediari să își monitorizeze în mod activ întregul trafic pe internet și să caute părți care să indice activități ilegale, cum ar fi oferirea spre vânzare a unor produse neconforme sau periculoase⁽⁷⁸⁾. Acest lucru a fost clarificat suplimentar de Curtea de Justiție a Uniunii Europene⁽⁷⁹⁾.

În contextul activităților de supraveghere a pieței, întemeiate pe aplicarea Directivei privind siguranța generală a produselor, a Regulamentului (CE) nr. 765/2008 și a legislației relevante de armonizare a Uniunii, în cazurile în care produsele neconforme și/sau care nu oferă siguranță sunt vândute printr-un furnizor intermediar de servicii online se aplică prevederile Directivei privind comerțul electronic. Indiferent de eventualele acțiuni întreprinse împotriva unui prestator de servicii de intermediere online, autoritățile de supraveghere a pieței ar trebui să realizeze supravegherea pieței în baza prevederilor aplicabile ale Directivei privind siguranța generală a produselor, ale Regulamentului (CE) nr. 765/2008 și ale legislației relevante de armonizare a Uniunii și să vizeze inclusiv actorii din lanțul de aprovizionare [în ceea ce privește Directiva privind siguranța generală a produselor, de exemplu, producătorul sau distribuitorul, după caz⁽⁸⁰⁾]. Autoritățile de supraveghere a pieței pot aprecia cele mai potrivite acțiuni care trebuie întreprinse, de la caz la caz și în conformitate cu principiul proporționalității. Această apreciere ar lua în considerare nivelul riscului, posibilitatea de identificare a operatorului economic, urgența, existența eventualelor măsuri anterioare împotriva produsului respectiv etc.⁽⁸¹⁾.

3.3.3. Furnizorii de servicii poștale

Directiva privind serviciile poștale nu vizează mărfurile interzise sau care fac obiectul restricțiilor. Statele membre pot impune însă condiții pentru furnizarea serviciilor poștale astfel încât să garanteze respectarea cerințelor esențiale, cum ar fi securitatea rețelei în cazul transportului de mărfuri periculoase⁽⁸²⁾. Întrucât serviciile poștale trebuie să garanteze confidențialitatea corespondenței și a trimerilor poștale pe care le livrează, ele nu sunt responsabile, în principiu, pentru conținutul livrat. Cu toate acestea, activitatea furnizorilor de servicii poștale poate fi afectată de controalele produselor, deoarece pachetele care conțin produse comandate din țări terțe care trec prin proceduri vamale pot fi deschise și verificate de către autoritățile vamale⁽⁸³⁾.

PARTEA B. ASPECTE PRACTICE LEGATE DE SUPRAVEGHEREA PIEȚEI PRODUSELOR VÂNDUTE ONLINE

Această parte oferă recomandări și câteva exemple de bune practici pentru autoritățile statelor membre cu privire la supravegherea pieței în cazul produselor oferite spre vânzare online consumatorilor sau altor utilizatori finali de pe teritoriul UE, în principal pe baza practicilor actuale⁽⁸⁴⁾.

1. Principii generale pentru supravegherea pieței

Autoritățile statelor membre trebuie să țină seama de anumite principii generale atunci când desfășoară activități de supraveghere a pieței – aplicabile atât activităților de supraveghere a piețelor tradiționale, cât și a celor online.

⁽⁷⁸⁾ Articolul 15 din Directiva privind comerțul electronic.

⁽⁷⁹⁾ A se vedea, de exemplu, SABAM/Scarlet, C-70/10, și SABAM/Netlog, C-360/10, în care Curtea a precizat că Directiva privind comerțul electronic, Directiva 2001/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 22 mai 2001 privind armonizarea anumitor aspecte ale dreptului de autor și drepturilor conexe în societatea informațională (Directiva privind dreptul de autor) (JO L 167, 22.6.2001, p. 10) și Directiva 2004/48/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 29 aprilie 2004 privind respectarea drepturilor de proprietate intelectuală (Directiva privind respectarea drepturilor de proprietate intelectuală) (JO L 195, 2.6.2004, p. 16), coroborate și interpretate în raport cu cerințele care rezultă din protecția drepturilor fundamentale aplicabile trebuie interpretate în sensul că se opun unei somații emise de o instanță națională și adresate unui furnizor de servicii de stocare de a institui un sistem de filtrare a informațiilor stocate pe serverele sale de către utilizatorii serviciilor sale, care se aplică, fără deosebire, ansamblului utilizatorilor, cu titlu preventiv, pe cheltuiala sa exclusivă și pentru o perioadă nelimitată, apt să identifice fișiere electronice care conțin opere muzicale, cinematografice sau audiovizuale cu privire la care solicitantul pretinde că deține drepturi de proprietate intelectuală în vederea blocării punerii la dispoziția publicului a respectivelor opere care încalcă dreptul de autor.

⁽⁸⁰⁾ A se vedea articolul 8 alineatul (4) din Directiva privind siguranța generală a produselor.

⁽⁸¹⁾ Articolul 8 alineatul (2) și articolul 18 alineatul (1) al doilea și al treilea paragraf din Directiva privind siguranța generală a produselor. Articolul 18 alineatul (4), articolul 19 alineatul (1), articolul 20 alineatul (2) și articolul 21 din Regulamentul (CE) nr. 765/2008.

⁽⁸²⁾ Articolul 9 și articolul 2 alineatul (19) din Directiva privind serviciile poștale.

⁽⁸³⁾ A se vedea articolele 46, 188 și 189 din Codul vamal al Uniunii.

⁽⁸⁴⁾ Pentru descrierea câtorva practici ale autorităților, consultați „Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online” (Studiu privind bunele practici în activitățile de supraveghere a pieței legate de produsele de consum nealimentare vândute online) și anexa la acesta: <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> și <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>

Principiul proporționalității ⁽⁸⁵⁾ impune autorităților să ia măsuri proporționale cu gravitatea riscului reprezentat de produs ⁽⁸⁶⁾ și/sau cu gravitatea neconformității ⁽⁸⁷⁾. În același timp, trebuie să se țină seama de principiul precauției.

În plus, supravegherea pieței ar trebui să vizeze în mod prioritar actorii cei mai relevanți din lanțul de aprovizionare, precum și să solicite acțiuni corective în special din partea celor responsabili de introducerea unui produs pe piața Uniunii (fabricantul/producătorul sau importatorul). Această solicitare ar trebui făcută înainte de sau în paralel cu contactarea distribuitorului, care se află în avalul lanțului de aprovizionare.

În plus, autoritățile din diversele state membre ar trebui să coopereze în vederea unei supravegheri eficiente a pieței ⁽⁸⁸⁾. Acest aspect este deosebit de important în contextul naturii transfrontaliere a comerțului electronic.

2. Strategia și planificarea supravegherii pieței online

Pentru a asigura organizarea eficientă a activităților de supraveghere a pieței, este util ca autoritățile statelor membre să stabilească o strategie de supraveghere a pieței pentru produsele oferite spre vânzare online, în vederea echilibrării sarcinii de a monitoriza o gamă largă de produse online cu resursele disponibile pentru efectuarea verificărilor. Această strategie ar trebui să stabilească priorități pentru activitățile de supraveghere și să aloce resursele în consecință. Strategia ar trebui să țină seama de faptul că autoritățile statelor membre pot efectua supravegherea pieței în mod proactiv și reactiv.

Atunci când realizează o supraveghere proactivă a pieței, autoritățile controlează anumite categorii de produse sau anumiți operatori economici din proprie inițiativă, pe baza unor criterii de risc. Autoritățile de supraveghere a pieței ar trebui să acorde prioritate controalelor direcționate către operatori economici care provoacă cele mai multe pagube în jurisdicția autorității respective.

Autoritățile statelor membre realizează o supraveghere reactivă a pieței atunci când primesc informații privind oferte online de produse periculoase și neconforme. Supravegherea reactivă a pieței poate fi realizată prin utilizarea unor surse de informații diverse. O modalitate eficientă de a realiza acest lucru este de aceea a verifica dacă produsele periculoase notificate în sistemul de alertă rapidă al UE pentru produse nealimentare periculoase sunt vândute online ⁽⁸⁹⁾. Printre alte surse de informații care pot fi utilizate în acest scop se numără portalul global al Organizației pentru Cooperare și Dezvoltare Economică (OCDE) privind retragerile de produse ⁽⁹⁰⁾, plângerile consumatorilor și informațiile primite de la alte autorități, de la operatorii economici și din mass-media.

3. Organizarea supravegherii pieței online

Verificările produselor vândute online necesită unele schimbări practice specifice ale modului tradițional în care este organizată supravegherea pieței de către autoritățile statelor membre.

Pe baza experienței din unele state membre, desemnarea unor unități centrale de monitorizare și urmărire a produselor periculoase și neconforme vândute online poate contribui la asigurarea unei utilizări eficiente a resurselor de care dispun autoritățile de supraveghere a pieței ⁽⁹¹⁾, ⁽⁹²⁾. După identificarea produselor periculoase și neconforme și a operatorului economic relevant de către unitatea de supraveghere online, acțiunile subsecvente pot fi desfășurate de către inspectorii competenți.

Inspectorii online ar trebui să aibă cunoștințe specifice și să fie familiarizați cu mediul online și cu investigațiile online pentru a fi eficienți în identificarea produselor periculoase și neconforme. În acest sens, elaborarea unor orientări și proceduri de operare standard specifice pentru supravegherea pieței de către statele membre în cazul produselor vândute online poate:

- să ajute funcționarii însărcinați cu supravegherea pieței să stocheze și să găsească informațiile relevante specifice investigațiilor online într-un singur loc și într-un mod structurat;

⁽⁸⁵⁾ În temeiul articolului 18 alineatul (4) din Regulamentul (CE) nr. 765/2008 și al articolului 8 alineatul (2) din Directiva privind siguranța generală a produselor.

⁽⁸⁶⁾ Articolul 8 alineatul (2) din Directiva privind siguranța generală a produselor.

⁽⁸⁷⁾ Articolul 18 alineatul (4), articolul 19 alineatul (1), articolul 20 alineatul (2) și articolul 21 din Regulamentul (CE) nr. 765/2008.

⁽⁸⁸⁾ Articolul 24 din Regulamentul (CE) nr. 765/2008 obligă autoritățile să ofere asistență la cerere și să facă schimb de informații și de documentații. A se vedea și documentul 2015-IMP-MSG-02rev03, aprobat de Grupul de experți privind piața internă a produselor – „Politica de supraveghere a pieței și de evaluare a conformității” <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/17108/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

⁽⁸⁹⁾ http://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/index_en.htm

⁽⁹⁰⁾ <http://globalrecalls.oecd.org/>

⁽⁹¹⁾ Practicile statelor membre: cazul 5 și cazul 6 din „Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online” – <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> și <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

⁽⁹²⁾ Astfel de unități ar putea, de exemplu, să eficientizeze supravegherea pieței prin verificarea simultană a îndeplinirii cerințelor stipulate în acte legislative diferite (de exemplu, cerințele privind siguranța produselor, cerințele privind etichetarea energetică).

— să mărească eficiența activităților acestora ⁽⁹³⁾.

În completare, autoritățile statelor membre ar trebui să se angajeze în activități reciproce de formare și de schimb de informații, împreună cu Comisia Europeană, privind cele mai bune practici în materie de investigații online.

Investigațiile online legate de aplicarea legilor privind siguranța produselor și cele legate de legislația privind respectarea intereselor economice ale consumatorilor ⁽⁹⁴⁾ au numeroase caracteristici comune. Ele vizează adesea același tip de site-uri sau chiar aceiași operatori economici. Prin urmare, se poate dovedi eficient ca investigațiile online în ambele domenii să fie efectuate de aceleași unități centralizate. În special, poate fi util ca aceeași autoritate a statului membru să răspundă de aceste domenii de politică, o situație obișnuită în prezent în majoritatea statelor membre. Datorită asemănărilor dintre aceste investigații online, orientările stabilite într-un domeniu al politicii de protecție a consumatorilor pot fi utile și în celelalte domenii de politică.

4. Caracteristicile și nevoile specifice ale investigațiilor online

După stabilirea, planificarea și organizarea unei strategii corespunzătoare de supraveghere a pieței, autoritățile statelor membre vor desfășura investigațiile online mai eficient. Atunci când se efectuează investigații online, trebuie avute în vedere anumite caracteristici și nevoi specifice.

Una dintre diferențele majore dintre investigațiile online și cele din lanțurile de aprovizionare tradiționale constă în accesul autorităților la produsele în formă fizică. În cazul investigațiilor online, autoritățile trebuie să verifice informațiile disponibile pe site-ul pe care produsul este oferit spre vânzare și, în cazul în care există îndoieli cu privire la conformitate, trebuie să eșantioneze produsele. În lanțurile de aprovizionare tradiționale, autoritățile pot avea acces relativ ușor la eșantioane de produse din lanțul de distribuție. Acest lucru nu este valabil pentru produsele online. Dacă în statul membru respectiv este disponibil un stoc de produse, eșantionarea poate fi simplă. Însă dacă stocul de produse este disponibil doar într-un alt stat membru, ar trebui să se apeleze la cooperarea transfrontalieră pentru primirea unor eșantioane în vederea testării sau ar trebui convenit ca testele să fie efectuate în locul în care se află produsele. Autoritățile trebuie, de asemenea, să achiziționeze eșantioane de produse online, iar în acest scop autoritățile de supraveghere a pieței din statele membre ar putea efectua cumpărături prin metoda „clientului misterios”, având în vedere avantajul investigativ pe care l-ar avea aceste autorități la obținerea de eșantioane în mod anonim, similar unui client obișnuit ⁽⁹⁵⁾.

O altă diferență majoră între investigațiile online și cele din lanțurile de aprovizionare tradiționale se referă la dificultatea de a găsi operatorii economici responsabili pentru a le solicita informații suplimentare, de a eșantiona produsele și de a efectua acțiuni suplimentare de supraveghere a pieței. Dacă informațiile nu sunt ușor accesibile, găsirea operatorilor economici care oferă produsele spre vânzare online poate fi cea mai dificilă parte a investigațiilor online. Prin urmare, autoritățile de supraveghere a pieței ar trebui să utilizeze instrumentele disponibile pentru a solicita datele necesare pentru identificarea operatorilor economici de la surse de informații relevante, inclusiv de la furnizorii de servicii de internet, de la registrele de nume de domenii ⁽⁹⁶⁾, de la furnizorii de servicii de plată, de la intermediari (de exemplu, platforme) sau de la prestatorii de servicii de e-fulfillment.

Atunci când încearcă să obțină date despre un anumit operator economic, autoritățile de supraveghere a pieței trebuie să țină seama de normele privind protecția datelor cu caracter personal [a se vedea Directiva privind protecția datelor cu caracter personal ⁽⁹⁷⁾, iar începând cu 25 mai 2018 – Regulamentul general privind protecția datelor ⁽⁹⁸⁾ și Directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice ⁽⁹⁹⁾]. Autoritățile naționale trebuie să respecte normele aplicabile, de aceea se recomandă ca autoritățile naționale competente de supraveghere a protecției datelor să verifice aceste procese ⁽¹⁰⁰⁾.

⁽⁹³⁾ Practicile statelor membre: cazul 3 și cazul 4 din „Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online” – <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> și <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

⁽⁹⁴⁾ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/index_en.htm

⁽⁹⁵⁾ Practicile statelor membre: cazul 11 din „Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online” – <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> și <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>.

⁽⁹⁶⁾ O listă a registrelor de nume de domenii se găsește la adresa <http://www.iana.org/domains/root/db>.

⁽⁹⁷⁾ Directiva 95/46/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 24 octombrie 1995 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date (Directiva privind protecția datelor cu caracter personal) (JO L 281, 23.11.1995, p. 31).

⁽⁹⁸⁾ Regulamentul (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) (JO L 119, 4.5.2016, p. 1).

⁽⁹⁹⁾ Directiva 2002/58/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 12 iulie 2002 privind prelucrarea datelor personale și protejarea confidențialității în sectorul comunicațiilor publice (Directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice) (JO L 201, 31.7.2002, p. 37).

⁽¹⁰⁰⁾ Trebuie precizat faptul că prezentul document nu își propune să abordeze exhaustiv toate cerințele relevante în materie de protecție a datelor din legislația UE.

În sfârșit, în cursul investigațiilor online ar putea fi nevoie ca autoritățile statelor membre să culegă probe relevante privind produsele periculoase și neconforme. Metodele de colectare a probelor ar trebui să țină seama de faptul că informațiile online pot fi modificate și eliminate de pe internet instantaneu. Sunt disponibile diverse instrumente tehnice care pot asigura înregistrarea și stocarea corespunzătoare a probelor legate de investigațiile online, astfel încât să poată fi utilizate în orice procedură ulterioară.

5. Acțiuni corective legate de produsele vândute online

Autoritățile statelor membre trebuie să ia măsuri corective împotriva produselor periculoase și neconforme vândute online. În situațiile transfrontaliere, acest lucru poate necesita cooperarea unor autorități diferite de cele ale statului membru în cauză.

5.1. Acțiuni corective care depind de amplasarea operatorului economic

Competențele în materie de aplicare a legii ale autorităților naționale de supraveghere a pieței se limitează la jurisdicția acestora. Prin urmare, posibilitățile autorităților naționale de a întreprinde acțiuni corective și eficacitatea acestora variază în funcție de locul în care se află operatorul economic. Secțiunea de față descrie măsurile pe care le pot lua autoritățile din statele membre în funcție de amplasarea operatorului economic identificat care furnizează produse periculoase și neconforme și de modul în care autoritățile pot coopera.

5.1.1. Cazul în care operatorul economic este situat în jurisdicția autorității

În cazul în care operatorul economic este situat în jurisdicția autorității, aceasta poate lua măsuri în baza competenței sale. După identificarea operatorului economic, autoritatea îi poate solicita acestuia orice documentație care să demonstreze conformitatea (de exemplu, declarația de conformitate UE, documentația tehnică relevantă, rapoartele de încercare etc.) și poate lua măsuri corective, după caz ⁽¹⁰¹⁾.

5.1.2. Cazul în care operatorul economic este situat în UE, dar în afara jurisdicției autorității

În cazul în care supravegherea online arată că produsele periculoase și neconforme sunt oferite spre vânzare de către un vânzător online situat în UE, dar în afara jurisdicției autorității de investigație, ar trebui și ca autoritățile naționale să contacteze mai întâi direct operatorii economici relevanți, pentru a obține informațiile necesare investigației sau pentru a solicita măsuri corective ca urmare a constatării unei neconformități ⁽¹⁰²⁾.

În cazul în care operatorul economic nu cooperează, se recomandă ca autoritatea națională să apeleze la cooperarea transfrontalieră în modul următor ⁽¹⁰³⁾:

- în cazul în care autoritatea de supraveghere a pieței din țara A are nevoie de informații pentru a finaliza evaluarea conformității de la operatorii economici din țara B, iar operatorul economic nu răspunde solicitării de documente, atunci autoritatea de supraveghere a pieței din țara A poate solicita asistență din partea autorității de supraveghere a pieței din țara B ⁽¹⁰⁴⁾;
- în cazul în care operatorul economic nu întreprinde în mod voluntar acțiuni corective, autoritatea de supraveghere a pieței din țara A ⁽¹⁰⁵⁾: (i) ia măsuri obligatorii privind produsele puse la dispoziție online în jurisdicția respectivei autorități, indiferent dacă operatorul economic se află sau nu în țara B ⁽¹⁰⁶⁾; și (ii) notifică măsurile, după caz, prin sistemul de informare și comunicare privind supravegherea pieței paneuropene (ICSMS) ⁽¹⁰⁷⁾/sistemul de alertă rapidă al UE pentru produse nealimentare periculoase (RAPEX). Este de așteptat ca autoritățile de supraveghere a pieței din celelalte state membre să ia măsuri subsecvente și să le notifice în sensul RAPEX și/sau al procedurii privind clauza de salvagardare, precum și ca autoritatea de supraveghere a pieței din țara B în mod specific să contacteze fabricantul/importatorul din UE și să solicite acțiuni corective în legătură cu toate produsele relevante ⁽¹⁰⁸⁾.

⁽¹⁰¹⁾ Articolul 19 alineatul (1) și articolul 21 din Regulamentul (CE) nr. 765/2008.

⁽¹⁰²⁾ Articolul 19 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 765/2008 prevede că autoritățile de supraveghere a pieței cooperează cu operatorii economici la acțiunile care pot reduce riscurile provocate de produse care au fost puse la dispoziție de către acești operatori. Legislația sectorială aliniată la articolele R2 alineatul (8), R4 alineatul (7) și R5 alineatul (4) din Decizia nr. 768/2008/CE, considerate ca model, conține obligația generală ca operatorii economici relevanți să întreprindă măsuri corective pentru a aduce produsele în conformitate atunci când consideră sau au motive să creadă că un produs nu respectă legislația de armonizare aplicabilă a Uniunii Europene. În plus, în conformitate cu legislația sectorială aliniată la articolul R31 din Decizia nr. 768/2008/CE, considerat ca model, operatorul economic se asigură că sunt întreprinse toate acțiunile corective adecvate pentru toate produsele vizate pe care le-a pus la dispoziție pe piață în toată Uniunea Europeană.

⁽¹⁰³⁾ <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/17108/attachments/1/translations/en/renditions/native>

⁽¹⁰⁴⁾ Temeiul juridic pentru acest tip de asistență reciprocă este prevăzut la articolul 24 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 765/2008.

⁽¹⁰⁵⁾ Articolul 19 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 765/2008; legislația sectorială aliniată la articolul R31 alineatul (4) din Decizia nr. 768/2008/CE, considerat ca model.

⁽¹⁰⁶⁾ Acest lucru nu aduce atingere posibilității de adoptare în paralel a unor măsuri care să vizeze distribuitorii cu sediul în propria țară, pentru a permite abordarea întreprinderilor situate fizic pe teritoriul respectiv.

⁽¹⁰⁷⁾ <https://webgate.ec.europa.eu/icsms/?locale=ro>

⁽¹⁰⁸⁾ În conformitate cu articolul 12 din Directiva privind siguranța generală a produselor și cu articolul 22 din Regulamentul (CE) nr. 765/2008 și în conformitate cu procedura de salvagardare a Uniunii din legislația sectorială sau cu prevederile aliniate la articolul R31 alineatele (6) și (8) din Decizia nr. 768/2008/CE, considerat ca model.

Comisia facilitează această cooperare prin furnizarea unei liste de date de contact ale autorităților competente din statele membre în cazul în care este necesară colaborarea transfrontalieră ⁽¹⁰⁹⁾.

5.1.3. Cazul în care operatorul economic este situat în afara UE

În cazul în care un operator economic este situat în afara UE, autoritățile statelor membre au anumite posibilități de a asigura aplicarea acțiunilor împotriva acestuia. Acești operatori economici ar trebui să fie informați că produsele oferite spre vânzare online clienților din UE trebuie să respecte cerințele Uniunii Europene. De asemenea, ar trebui ca aceștia să fie informați cu privire la obligațiile care le revin și să li se solicite să remedieze orice neconformitate. Statele membre pot bloca paginile web care oferă produse periculoase sau neconforme, dacă este necesar. În special, articolul 8 alineatul (1) literele (d) și (e) din Directiva privind siguranța generală a produselor permite statelor membre să adopte măsuri specifice în acest scop. În mod similar, în conformitate cu articolul 16 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 765/2008, autoritățile de supraveghere a pieței pot lua măsurile necesare pentru retragerea, interzicerea sau restricționarea punerii la dispoziție pe piață a produselor.

Cooperarea cu autoritățile din alte jurisdicții poate oferi instrumentele necesare soluționării unor astfel de cazuri. Prin urmare, statele membre sunt încurajate să vizeze cooperarea cu autoritățile competente din țările terțe. Statele membre sunt încurajate să informeze Comisia cu privire la activitățile de cooperare respective. Acest lucru este important în special în cazul problemelor care ar putea necesita o abordare coordonată la nivelul UE, pentru a facilita cooperarea în cadrul investigațiilor legate de siguranța și conformitatea produselor oferite spre vânzare online consumatorilor sau altor utilizatori finali de pe teritoriul UE. Statele membre ar trebui să indice în notificările privind produsele periculoase transmise prin sistemul de alertă rapidă dacă produsul a fost vândut online dintr-o țară terță și prin care magazin online sau platformă online.

Există deja un cadru internațional specific de cooperare în materie de siguranță a produselor, sub forma sistemului RAPEX-China stabilit între serviciile Comisiei Europene și Administrația Generală pentru Supravegherea Calității, Inspecție și Carantină din China (AQSIQ) ⁽¹¹⁰⁾.

În cazul în care produsele oferite spre vânzare online pătrund în UE din țări terțe, ar trebui să se urmărească și cooperarea dintre autoritățile de supraveghere a pieței și autoritățile vamale, în vederea ținerii sub control și a opririi expedierilor de produse la frontieră ⁽¹¹¹⁾, ⁽¹¹²⁾. Acest lucru este esențial atunci când un transport sosește direct din afara UE la un client din UE, fără prezența vreunui operator economic pe teritoriul Uniunii Europene.

5.2. Acțiuni corective specifice produselor vândute online

Atunci când se oferă produse spre vânzare online, legislația națională poate permite în anumite cazuri autorităților de supraveghere a pieței să solicite acțiuni corective specifice furnizorilor de servicii de intermediere online (de exemplu, furnizorilor de servicii de stocare, cum ar fi platformele online), în vederea eliminării sau a blocării accesului la informațiile de pe site-ul lor privind produsele neconforme și care nu oferă siguranță. Acest lucru se aplică și cazurilor în care vânzătorii nu se află pe teritoriul UE. Aceasta poartă denumirea de procedură „de notificare și de acțiune” ⁽¹¹³⁾.

Deși Directiva privind comerțul electronic nu stabilește această procedură ca atare, se poate observa că se bazează pe această procedură în ceea ce privește condițiile necesare pentru a beneficia de exonerarea de răspundere prevăzută la articolul 14 alineatul (1) din directiva menționată, în cazul cunoașterii urmate de eliminarea informațiilor sau de blocarea accesului la acestea. Autorităților de supraveghere a pieței ar trebui să li se încredințeze competențe și resurse

⁽¹⁰⁹⁾ <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/12802/attachments/1/translations/en/renditions/native>
<http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/12803/attachments/1/translations/en/renditions/native>
http://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/index_en.htm

⁽¹¹⁰⁾ RAPEX-China permite transmiterea regulată și rapidă a datelor privind produsele de consum nealimentare periculoase între UE și administrația chineză pentru siguranța produselor. Comisia furnizează autorităților chineze informații privind produsele de consum periculoase originare din China, care au fost notificate de statele membre prin sistemul de alertă rapidă pentru produse nealimentare periculoase (RAPEX). Autoritățile chineze investighează aceste notificări și, atunci când este posibil, adoptă împotriva acestor produse măsuri care pot împiedica sau restricționa alte exporturi ale produselor respective către UE.

⁽¹¹¹⁾ Articolul 27 din Regulamentul (CE) nr. 765/2008.

⁽¹¹²⁾ Mai multe informații privind cooperarea cu autoritățile vamale sunt disponibile în Comunicarea Comisiei C(2016) 1958 final – „Ghidul albastru” din 2016 referitor la punerea în aplicare a normelor UE privind produsele, precum și în Orientările privind controlul importurilor în domeniul siguranței și conformității produselor, disponibile la adresa: https://ec.europa.eu/taxation_customs/sites/taxation/files/resources/documents/common/publications/info_docs/customs/product_safety/guidelines_ro.pdf

⁽¹¹³⁾ A se vedea Comunicarea Comisiei către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor intitulată „Platforme online și piața unică digitală. Oportunități și provocări pentru Europa” din 25.5.2016, COM(2016) 288, disponibilă la adresa: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/HTML/?uri=CELEX:52016DC0288>

pentru utilizarea directă a acestor proceduri „de notificare și de acțiune” sau pentru inițierea cooperării cu autoritățile naționale competente pentru punerea în aplicare a Directivei privind comerțul electronic ⁽¹¹⁴⁾.

În măsura în care intermediarul dorește să beneficieze de exonerarea de răspundere prevăzută la articolul 14 alineatul (1) din Directiva privind comerțul electronic, intermediarul online este obligat să acționeze rapid pentru a înlătura sau a bloca accesul la informații ilegale după ce a fost notificat, de exemplu, în legătură cu produs neconform sau care nu oferă siguranță ⁽¹¹⁵⁾. Pentru îndeplinirea acestor scopuri, autoritățile care depun o notificare ar trebui să furnizeze suficiente informații pentru ca furnizorii de servicii de intermediere să poată identifica în mod rezonabil informațiile ilegale în cauză.

De asemenea, deși articolul 15 alineatul (1) din Directiva privind comerțul electronic interzice impunerea unei obligații generale de supraveghere sau de căutare activă a anumitor fapte, același articol prevede că statele membre pot institui obligația intermediarilor de a informa prompt autoritățile competente despre presupuse activități ilicite pe care le-ar desfășura destinatarii serviciilor lor ori despre presupuse informații ilicite pe care aceștia le-ar furniza. Intermediarii pot fi, de asemenea, obligați să comunice autorităților competente, la cererea acestora, informații care să permită identificarea destinatarilor serviciilor lor, cu care au încheiat un acord de stocare – hosting.

Pentru a ajuta intermediarii să reacționeze efectiv și să elimine de pe site-ul lor informațiile despre oferta de vânzare a unor produse neconforme sau care nu oferă siguranță, este recomandabil ca autoritățile statelor membre să stabilească contacte strânse, care să permită reacția rapidă a principalilor intermediari care furnizează servicii de găzduire pentru produsele vândute online.

Pe lângă eventualele proceduri „de notificare și de acțiune” prevăzute de legislația națională, unele autorități de supraveghere a pieței din UE pot, de asemenea, să blocheze și să închidă anumite site-uri, în baza cadrelor juridice ale țărilor respective.

În sfârșit, în ceea ce privește caracteristicile speciale ale gestionării siguranței produselor în comerțul electronic, trebuie precizat că achizițiile online prezintă avantajul identificării ușoare a consumatorilor și a altor utilizatori finali, întrucât datele lor de contact sunt puse la dispoziție la momentul efectuării de cumpărături online. Aceasta înseamnă că operatorii economici relevanți pot lua legătura cu clienții într-un mod mai eficace dacă sunt necesare acțiuni corective, cum ar fi retragerea unui produs ⁽¹¹⁶⁾.

PARTEA C – INFORMAREA CONSUMATORILOR ȘI A ÎNTREPRINDERILOR CU PRIVIRE LA SIGURANȚA ȘI CONFORMITATEA PRODUSELOR VÂNDUTE ONLINE

Această parte prezintă autorităților din statele membre bune practici privind informarea consumatorilor și a întreprinderilor cu privire la provocările generate de produsele periculoase și neconforme vândute online.

1. Informarea consumatorilor

O modalitate de a împiedica expunerea consumatorilor la riscuri legate de sănătate, siguranță și de alt tip ca urmare a achiziționării de produse online este aceea de a-i informa despre provocările legate de achizițiile online și de a-i capacita să ia decizii bine fundamentate.

Autorităților li se recomandă să îmbunătățească protecția consumatorilor prin completarea activităților lor de supraveghere și de asigurare a aplicării legii cu activități de comunicare adresate consumatorilor.

Autoritățile și-ar putea dezvolta setul de instrumente de comunicare și informare a consumatorilor pornind de la premisa că, în general, consumatorii se așteaptă ca produsele pe care le cumpără online să fie sigure și să respecte normele relevante. Consumatorii nu observă imediat posibilele riscuri pe care le presupun cumpărăturile online ⁽¹¹⁷⁾.

Capitolul de față încearcă să abordeze două aspecte relevante pentru informarea consumatorilor: informațiile a căror cunoaștere este utilă pentru consumatori și modalitățile prin care autoritățile statelor membre ar putea să informeze consumatorii. Aceste sugestii pot fi folosite în eventualele campanii de informare a consumatorilor.

⁽¹¹⁴⁾ Detalii suplimentare privind aceste obligații sunt prezentate în documentul de lucru al serviciilor Comisiei intitulat „Serviciile online, inclusiv comerțul electronic, în cadrul pieței unice”, p. 30, http://ec.europa.eu/internal_market/e-commerce/docs/communication2012/SEC2011_1641_en.pdf

⁽¹¹⁵⁾ „[O] comunicare privind activități sau informații pretins ilicite poate să nu fie suficient de precisă, [dar] aceasta constituie totuși un element de care instanța națională trebuie să țină seama pentru a aprecia, în raport cu informațiile transmise astfel operatorului, dacă acesta a avut în realitate cunoștința de faptele sau de împrejurările pe baza cărora un operator economic diligent ar fi trebuit să constate nelegalitatea” – cauza C-324/09, L'Oréal SA și alții/eBay International AG și alții, punctul 122.

⁽¹¹⁶⁾ Trebuie luate în considerare cerințele privind protecția datelor.

⁽¹¹⁷⁾ A se vedea, de exemplu: Perspectiva consumatorului privind siguranța produselor în cazul achizițiilor online, NVWA 2016, consemnată în lucrarea OCDE (2016), „Online Product Safety: Trends and Challenges”, OECD Digital Economy Papers, nr. 261, OECD Publishing, Paris. DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/5j1nb5q93jlt-en>

1.1. *Ce informații sunt utile pentru consumatori?*

Din perspectiva siguranței și a conformității produselor, autoritățile statelor membre pot lua măsuri pentru a asigura informarea consumatorilor cel puțin cu privire la următoarele aspecte esențiale în ceea ce privește vânzările online de produse de consum:

- produsele de consum (oferite atât online, cât și în magazinele tradiționale) fac obiectul unei mari varietăți de cerințe legale care vizează garantarea faptului că produsele nu prezintă niciun risc pentru sănătate, siguranță sau alte riscuri pentru consumatori;
- atunci când fac cumpărături online, consumatorii ar trebui să fie încurajați să verifice existența unor informații obligatorii privind produsul, de exemplu a avertismentelor și a informațiilor care asigură trasabilitatea (cum ar fi adresa și informațiile de contact ale producătorului și, după caz, ale importatorului) ⁽¹¹⁸⁾;
- autoritățile de supraveghere a pieței din statele membre ale UE au răspunderea, în cadrul mandatului lor de monitorizare a pieței, de a se asigura că produsele oferite spre vânzare sunt sigure și conforme cu cerințele aplicabile;
- pentru a reduce la minimum riscurile de a cumpăra online produse care nu oferă siguranță, consumatorii ar putea:
 - să verifice dacă produsul pe care doresc să îl achiziționeze a făcut obiectul unor măsuri restrictive cum ar fi retragerea, de exemplu pe site-ul RAPEX ⁽¹¹⁹⁾, pe portalul privind retragerile de produse al Organizației pentru Cooperare și Dezvoltare Economică (OCDE) ⁽¹²⁰⁾ sau pe eventualele liste naționale privind retragerile;
 - să verifice informațiile furnizate de vânzătorul online comparându-le cu informațiile furnizate pe site-ul producătorului ⁽¹²¹⁾;
 - să contacteze vânzătorul sau site-ul pentru a încerca să afle dacă produsul respectă cerințele relevante ale Uniunii Europene;
- consumatorii ar trebui să fie informați cu privire la eventualele instrumente care pot fi utilizate pentru a depune plângeri și pentru a semnala autorităților problemele legate de siguranță sau alte probleme legate de neconformitatea produselor achiziționate online. De asemenea, aceștia ar trebui să fie informați cu privire la drepturile lor în calitate de consumatori în momentul retragerii produsului.

Ar putea fi furnizate mai multe informații detaliate specifice fiecărui sector pentru categoriile de produse mai susceptibile să provoace riscuri, accidente și leziuni grave ⁽¹²²⁾.

1.2. *În ce moduri ar trebui statele membre să informeze consumatorii cu privire la aspectele legate de siguranța produselor care trebuie avute în vedere în cazul achizițiilor online?*

Această secțiune descrie instrumentele specifice de informare a consumatorilor și bunele practici care se utilizează deja în mai multe state membre pentru informarea consumatorilor cu privire la siguranța produselor online.

1.2.1. *Site-urile autorităților*

Site-urile ar putea oferi informații concise și actualizate despre legile privind siguranța produselor și despre drepturile consumatorilor, drepturile și obligațiile actorilor economici. Aceste site-uri ar putea oferi un spațiu concret în care consumatorii să poată înainta plângeri privind siguranța și/sau neconformitatea produsului vândut online.

⁽¹¹⁸⁾ A se vedea, în acest sens, și Orientările Comisiei privind implementarea/aplicarea Directivei 2005/29/CE privind practicile comerciale neloiale din 25 mai 2016, SWD(2016) 163 final, disponibile la adresa http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/ucp_guidance_ro.pdf, în special pagina 75 privind avertismentele de securitate referitoare la un anumit produs. A se vedea de asemenea, de exemplu, articolul 11 alineatul (2) din Directiva 2009/48/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 18 iunie 2009 privind siguranța jucăriilor (JO L 170, 30.6.2009, p. 1).

⁽¹¹⁹⁾ http://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/main/index.cfm?event=main.search

⁽¹²⁰⁾ <http://globalrecalls.oecd.org/>

⁽¹²¹⁾ Vânzătorii online și producătorii nu sunt întotdeauna aceeași entitate. Vânzătorii online pot cumpăra bunuri de la producător și le pot vinde pe site-ul dedicat (sau prin intermediar/furnizorul de servicii de găzduire). Este posibil însă și ca producătorul să fabrice și să își vândă propriul produs în propriul magazin online dedicat acestui scop.

⁽¹²²⁾ A se vedea, de exemplu: <http://www.electricalsafetyfirst.org.uk/mediafile/100129855/Buying-Electrical-Goods-Online-A5-Leaflet-2014.pdf>

1.2.2. Utilizarea mijloacelor de informare în masă și a campaniilor de informare

Autoritățile ar putea utiliza mijloacele de informare în masă și internetul pentru a promova mesajele esențiale către consumatori. Printre mijloacele de informare utilizate pentru a transmite mesaje către un public-țintă larg s-ar putea număra programele de televiziune consacrate, site-urile specializate și presa tipărită, inclusiv revistele pentru consumatori.

Foarte adesea, atunci când problemele legate de siguranța produselor ajung pe prima pagină a știrilor, autoritățile sunt contactate de către jurnaliști pentru comentarii și interviuri. Acest lucru ar putea oferi autorităților posibilitatea de a atrage atenția consumatorilor asupra problemele majore legate de cumpărarea produselor online ⁽¹²³⁾.

Autoritățile sunt, de asemenea, încurajate să organizeze campanii de informare, inclusiv pe platformele de comunicare socială, care să se axeze pe siguranța și conformitatea produselor vândute online. Autoritățile ar putea include informații despre aspectele care trebuie luate în considerare pentru efectuarea de cumpărături online sigure.

1.2.3. Sistemele de plângeri ale consumatorilor

Sistemele de plângeri din partea consumatorilor sunt importante pentru autoritățile de supraveghere a pieței, deoarece evidențiază produsele periculoase și neconforme, precum și preocupările și nevoile consumatorilor ⁽¹²⁴⁾. Plângerile reprezintă o sursă bună de informații pentru planificarea activităților de supraveghere și de informare a consumatorilor. Autoritățile naționale ar putea furniza consumatorilor informații clare despre: (a) momentul înaintării unei plângeri; (b) modalitatea înaintării unei plângeri; și (c) autoritatea responsabilă de tratarea plângerii.

Statele membre ar putea să se asigure că sunt disponibile sisteme online de plângeri ale consumatorilor privind produsele periculoase și neconforme vândute online, ținând seama de Recomandarea Comisiei privind utilizarea unei metode armonizate de clasificare și raportare a plângerilor și cererilor de informații din partea consumatorilor din UE ⁽¹²⁵⁾.

2. Informarea întreprinderilor

Deși respectarea normelor UE reprezintă o responsabilitate a operatorilor economici, informarea întreprinderilor cu privire la cerințele pe care trebuie să le îndeplinească ajută la asigurarea accesului consumatorilor la produse sigure și conforme. Disponibilitatea informațiilor privind regulile aplicabile contribuie, în general, la prezența pe piață a unor produse mai sigure, deoarece aceste informații influențează și îmbunătățesc comportamentul operatorului economic în ceea ce privește conformitatea. Un profil conform oferă avantaje numeroase operatorilor economici; acesta contribuie la utilizarea eficientă a resurselor lor, economisind costurile aferente măsurilor corective și evitând pierderea reputației.

Informarea întreprinderilor începe de obicei prin oferirea unui acces facil la informațiile de bază privind cerințele aplicabile și modul de respectare a cerințelor. Pentru mai multă eficiență, pot fi furnizate informații privind anumite sectoare sau produse. În acest sens, campaniile clasice de informare, seminarele privind siguranța și conformitatea etc. pot fi adaptate mediului online ⁽¹²⁶⁾.

O altă modalitate de influențare a întreprinderilor este prin intermediul unor orientări specifice adresate acestora. Aceste orientări ar putea sublinia toate informațiile utile cu privire la modalitățile de comercializare a unor bunuri sigure și conforme online într-un anumit domeniu, cu privire la cerințele care trebuie îndeplinite și cu privire la tipul de răspundere care îi revine operatorului online. Ele pot evidenția și sancțiunile pe care operatorii online le pot suferi în cazul încălcării legislației aplicabile ⁽¹²⁷⁾.

⁽¹²³⁾ Practicile statelor membre privind utilizarea mijloacelor de informare în masă pentru informarea consumatorilor, descrise în studiul de caz nr. 12 din lucrarea „Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online” – <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> și <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>

⁽¹²⁴⁾ Practicile statelor membre: cazul 9 din „Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online” – <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> și <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>

⁽¹²⁵⁾ C(2010) 3021 http://ec.europa.eu/consumers/archive/strategy/docs/consumer-complaint-recommendation_ro.pdf

⁽¹²⁶⁾ Practicile statelor membre: cazul 16 din „Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online” – <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> și <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>

⁽¹²⁷⁾ Practică: cazul 17 din „Study on Good Practice in Market Surveillance Activities related to Non-Food Consumer Products sold Online” – <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8723/attachments/1/translations/en/renditions/native> și <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/8724/attachments/1/translations/en/renditions/native>

Deoarece produsele de consum disponibile pe piața UE provin și din afara Uniunii Europene, este important ca informațiile să ajungă și la întreprinderile care operează din străinătate, de exemplu la magazinele online situate în afara UE. Una dintre măsuri ar putea consta în asigurarea faptului că informațiile elaborate pentru întreprinderile din UE sunt accesibile și promovate în rândul acelor întreprinderi care sunt situate în afara UE, de exemplu la târgurile comerciale, și în rândul camerelor de comerț, al centrelor de promovare și informare privind comerțul și al autorităților locale relevante care pot informa operatorii economici din țările terțe.

Cooperarea cu platformele online poate fi utilă în distribuirea/transmiterea informațiilor relevante către întreprinderile care oferă consumatorilor din UE produse de pe platformele lor.

În plus, o măsură ideală ar consta în realizarea de seminare la nivelul UE, coordonate sau organizate în principalele țări partenere, în cooperare cu autoritățile locale, pentru a spori probabilitatea ca informațiile să ajungă la companiile potrivite. De asemenea, s-ar putea dovedi utile programe specifice de instruire a importatorilor.
