

GHID DE BUNE PRACTICI - COMERȚ ELECTRONIC

Prezentul set de bune practici are rolul de a contribui la construirea unor relații solide între participanții activi în sectorul de comerț electronic din România.

Pentru o înțelegere mai ușoară a prezentelor reguli, vom avea în vedere în special relația dintre:

- **furnizorii de servicii de intermediere online**, incluzând operatori de platforme de tip *marketplace* sau alte entități care facilitează comerțul electronic (în continuare „Furnizori”),
- **persoanele fizice și/ sau juridice** care utilizează serviciile oferite de furnizorii de servicii de intermediere online, inclusiv platformele *marketplace* în scop profesional (în continuare „Utilizatori”),
- și **consumatori**, orice persoană fizică care acționează în alte scopuri decât cele legate de o activitate economică.

Prezentul ghid a fost dezvoltat de Asociația Română a Magazinelor Online (“**ARMO**”) pentru a crea un set minim de reguli de conduită și bune practici pentru un cadru de încredere între diverși participanți activi în sectorul comerțului electronic din România.

O relație echilibrată și construită pe baze durabile permite o mai bună satisfacere a nevoilor consumatorilor. În plus, facilitează crearea unui mediu concurențial sănătos și echitabil în care resursele sunt concentrate pe furnizarea celor mai bune produse și servicii.

Predictibilitatea termenilor contractuali aplicabili relației dintre Furnizori și Utilizatori

Relația comercială dintre un Furnizor și o întreprindere utilizatoare a serviciilor oferite de acesta implică un ansamblu de drepturi și obligații care trebuie cunoscute și acceptate de fiecare dintre părți încă de la începutul colaborării.

În scopul menținerii unui cadru de colaborare bazat pe încredere, Furnizorii se angajează:

- să formalizeze relațiile contractuale cu Utilizatorii;
- să redacteze termeni contractuali care să acopere toate aspectele relevante relației dintre Furnizori și Utilizatori;
- să redacteze documentele contractuale într-un limbaj simplu și inteligibil și să facă ușor accesibile condițiile de utilizare a serviciilor oferite;
- să notifice în prealabil orice modificare a termenilor și condițiilor, oferind utilizatorilor o perioadă de timp rezonabilă pentru acceptarea sau renunțarea la relația contractuală în noii termeni;
- să includă în documentele contractuale o clauză sau o mențiune prin care să se indice posibilitatea de a recurge la mediere pentru soluționarea diferendelor și modalitatea prin care acestea pot avea loc.

Întreprinderile utilizatoare se angajează că vor lua la cunoștință cu atenție condițiile de utilizare, ansamblul documentelor contractuale, precum și ansamblul regulilor și politicilor aferente

acestora, pe care sunt obligate să le respecte, inclusiv prevederile contractuale referitoare la nerespectarea termenelor și condițiilor în cadrul cărora se desfășoară activitatea/parteneriatul.

Crearea unui sistem dedicat pentru asigurarea comunicării cu Utilizatorii

Indiferent de natura problemelor întâmpinate în relația dintre Furnizor și Utilizatori, este indispensabilă stabilirea și menținerea dialogului între parteneri pe întreaga durată a relației comerciale. Pentru facilitarea comunicării, Furnizorii se angajează să creeze un sistem dedicat menținerii dialogului cu Utilizatorii pe perioada relației comerciale. În cazul unor situații conflictuale, acest dispozitiv/mecanism trebuie să poată fi individualizat și să ofere vizibilitate asupra evoluției și originea situației disputate.

Furnizorul trebuie să indice Utilizatorilor, în cadrul T&C, un termen de răspuns rezonabil în raport cu complexitatea solicitărilor.

Acest mecanism stabilit de Furnizor trebuie adus la cunoștință Utilizatorilor și să fie accesibil pe întreaga durată a relației de colaborare. Utilizatorii se angajează să răspundă în mod complet și exact cererilor pe care Furnizorul le-ar putea formula în cadrul acestui sistem.

Justificarea deciziilor luate de Furnizor & Accesul la mecanisme alternative de soluționare a disputelor dintre Furnizor și Utilizator

Furnizorii pot lua decizii sistemice care vor influența activitatea Utilizatorilor. Astfel de decizii individuale pot avea un impact important din punct de vedere economic. Un astfel de impact poate decurge din decizia de delistare a unui anumit Utilizator.

Furnizorii trebuie să includă în T&C lor o descriere a motivelor deciziilor lor de a suspenda, sista sau restricționa în alt mod utilizarea serviciilor lor de către Utilizatori, inclusiv perioada de timp (temporar/definitiv) pentru care se aplică respectiva măsură, acolo unde este cazul..

În cazul delistării, Furnizorii se angajează să implementeze un proces care să permită Utilizatorilor obținerea de explicații cu privire la delistare și obținerea de remedii față de o asemenea decizie prin accesul la procedura medierii.

Așadar, este necesar că Furnizorul:

- să informeze în cel mai scurt termen posibil Utilizatorii afectați de aceste măsuri cu privire la decizia delistării și a perioadei de timp pentru care măsura respectivă este aplicabilă;
- să prezinte o motivare succintă a acestei decizii;
- să ofere Utilizatorului posibilitatea de a furniza explicații față de motivele luate;
- să ofere acces la o procedură efectivă de mediere și/sau de înlăturare sau remediere a elementelor care au condus la decizia respectivă.

În același timp, Utilizatorii se angajează să răspundă în mod complet și precis, în cel mai rapid termen, solicitărilor adresate în legătură cu delistarea.

Transparență privind algoritmi folosiți de către Furnizori, în special algoritmi de afișare

Fără a fi afectate secretele de afaceri ale Furnizorilor, acestia trebuie să furnizeze Utilizatorilor informații cu privire la principalii parametri luați în calcul de algoritmi utilizați de platformă, în special cei cu relevanță în afișarea/listarea și ierarhizarea produselor.

Furnizorii trebuie:

- să menționeze faptul că platforma funcționează pe bază de algoritmi;
- să indice utilitatea fiecărui algoritm, în special cei cu relevanță în afișarea/listarea și ierarhizarea produselor, și să ofere o descriere succintă a fiecăruia și a elementelor individuale luate în calcul de aceștia (fără a divulga însă secretul comercial/tehnic);
- în cazul algoritmilor de listare/afișare/ierarhie, să descrie principalii parametri pe baza cărora se stabilește poziționarea produselor și argumentele în favoarea importanței relative a respectivilor parametri principali în raport cu alți parametri;
- să stabilească o descriere a posibilității, dacă există, de a influența poziția în ierarhie prin plata unei remunerații directe sau indirecte de către Utilizatori în beneficiul serviciului de intermediere online și a efectelor unei astfel de remunerații asupra ierarhiei;
- să notifice în prealabil Utilizatorii cu privire la orice modificare a algoritmilor utilizați de platformă.

De asemenea, Furnizorii pot face recomandări Utilizatorilor în scopul îmbunătățirii poziției ofertelor lor în cadrul afișării/listării/ierarhiei.

Combaterea produselor neconforme & Creșterea gradului de responsabilizare a Utilizatorilor

Comerțul electronic a devenit extrem de important pentru Utilizatori și implicit pentru consumatori. Dimensiunea economică atrage un număr extrem de mare de produse listate, ceea ce crește implicit riscul de comercializare a unor produse neconforme. Așadar, este importantă responsabilitatea pe care o poartă Utilizatorii atunci când comercializează produse în mediul online.

În acest context, este important ca Furnizorii activi în sectorul comerțului online să întreprindă eforturi susținute pentru a combate prezenta produselor neconforme.

De asemenea, în situații de importanță publică, precum criza sanitară provocată de Covid-19, Furnizorii au nevoie de o libertate mai mare în a reduce șansele de listare a unor produse neconforme. Așadar, Furnizorii au nevoie de metode eficiente de a valorifica responsabilitatea Utilizatorilor atunci când comercializează produse ce pot pune în pericol consumatorii.

În plus, Utilizatorii sau consumatorii care constată existența unor produse neconforme, trebuie să poată beneficia de un mijloc eficient de a semnaliza astfel de cazuri.

Furnizorii se angajează:

- să elaboreze un set de obligații privind calitatea produselor și serviciilor oferite pe care Utilizatorii se angajează să le respecte;
- să introducă mecanisme minimale de verificare a identității Utilizatorilor;

- în situații de importanță publică, să introducă mecanisme voluntare suplimentare de verificare a conformității anumitor produse comercializate (e.g. măști medicale); în plus, sunt necesare puteri sporite pentru a putea combate produsele neconforme ce pot pune în pericol sănătatea consumatorilor;
- în urma unei astfel de notificări, Furnizorii trebuie să adopte măsurile corective / remediile necesare;
- Furnizorii trebuie să coopereze în mod activ cu Utilizatorii pentru înlăturarea acelor situații care pot afecta siguranța și sănătatea consumatorilor