

ПРИЛОЖЕНИЕТО НА МЕДИАЦИЯТА ПРИ ДОСТАВЧИЦИТЕ НА ПОСРЕДНИЧЕСКИ ОНЛАЙН УСЛУГИ

Проф. д-р Таня Йосифова
Юридически факултет, УНСС¹

APPLICATION OF MEDIATION CONCERNING PROVIDERS OF INTERMEDIARY ONLINE SERVICES

Prof. Tania Iossifova, PhD

Резюме: Настоящият доклад разглежда новостите в приложното поле на медиацията в сферата на цифровите услуги в светлината на Акта за цифровите услуги (Регламент ЕС №2022/2065) и Регламента за прозрачност в отношенията „бизнес-към-платформа“ (Регламент ЕС № 2019/1150). Разглежда се по-специално новата възможност за сертифициране на органи за решаване на извънсъдебни спорове от националния координатор по цифровите услуги.

Ключови думи: *органи за решаване на извънсъдебни спорове, доставчици на посреднически онлайн услуги, медиация*

Summary: The present paper presents the novelties in the field of mediation in the digital services sector in the light of the Digital Services Act (Regulation EU 2022/2065) and the Regulation of transparency between business-and-platform (Regulation EU 2019/1150). The new possibility for certification of out-of-court dispute settlement bodies by the national Digital services coordinator is examined in detail.

Key words: *out-of-court dispute settlement bodies, providers of intermediary online services, mediation*

Въведение

Актът за цифровите услуги (Регламент ЕС №2022/2065²) въведе нова правна рамка на обществените отношения, касаещи посредническите онлайн услуги (в частност услугите на обикновен пренос,

¹ Професор по гражданско и семейно право в ЮФ на УНСС.

² Регламент 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета от 19 октомври 2022 година относно единния пазар на цифрови услуги и за изменение на Директива 2000/31/ЕО ОВ, L 277 от 27.10.2022 г., в сила от 16.11.2022 г., ще се прилага от 1.01.2024 г.

кеширане и хостинг), които извършват доставчиците на тези услуги на информационното общество в Европейския съюз. По силата на Регламента е въведен нов набор от наднационални правила с еднакво съдържание и пряко приложение за всички държави – членки на ЕС, предвиден е засилен контрол и трансгранично сътрудничество по отношение на дейността на доставчиците на посреднически услуги.

В сферата на медиацията в областта на единния пазар на цифровите услуги тенденцията е разширяване на приложението ѝ като способ за извънсъдебно решаване на спорове. Медиацията по търговски спорове съдържа редица специфики с оглед на страните, търговските отношения, споровете и възможните подходи при решаването им, а медиацията, която касае доставчиците на онлайн платформи и бизнес ползвателите и/или крайните ползватели и споровете между тях, включва допълнителна сложност, произтичаща от дигиталната среда и изисква нови познания и умения от страна на медиаторите.

Актът за цифровите услуги следва да се тълкува в съответствие с Регламент 2019/1150, касаещ отношенията „бизнес-към-платформа“³, в който е предвидено изискване в общите условия на онлайн платформите (с изключение на малките и микропредприятията) задължително да предвидят вътрешна система за разглеждане на жалби и да се включват имената на поне двама медиатори, които трябва да отговарят на определени изисквания. Тези изисквания са посочени в чл. 12, § 2 от Регламент 2019/1150, а именно медиаторите трябва:

- да са безпристрастни и независими;
- да имат нужните познания за общите търговски отношения;
- техните услуги да са финансово достъпни;
- да могат да предоставят услугата по медиация без ненужно забавяне на езика на общите условия, уреждащи отношенията между платформата и бизнес ползвателите.

Имайки предвид спецификите на медиацията при спорове между бизнес ползватели и доставчици на посреднически онлайн услуги, Европейската Комисия на насърчава заинтересуваните субекти да учре-

³ Регламент 2019/1150 на Европейския парламент и на Съвета от 20 юни 2019 година за насърчаване на справедливост и прозрачност за бизнес ползвателите на посреднически онлайн услуги

дват организации, които предоставят услуги по медиация и които включват медиатори, отговарящи на изискванията, посочени в чл.12, § 2 от Регламент №1150/2019, за да се улесни извънсъдебното уреждане на спорове, като се обърне специално внимание на трансграничния характер на тези услуги (чл.13 от Регламент).

Сертифицирани органи за извънсъдебно решаване на спорове

В Акта за цифровите услуги европейският законодател урежда възможността извънсъдебното решаване на спорове да бъде предоставено на сертифицирани органи за извънсъдебно решаване на спорове. Получателите на услугата, както и лицата, подали уведомления за наличието на незаконно съдържание или съдържание, което противоречи на общите условия на платформата, имат право да изберат сертифициран орган за решаване на спорове по отношение на решенията, взети от доставчиците на онлайн платформата. Става дума за случаи, при които доставчикът на онлайн платформа е взел решение, свързано с премахване или блокиране на достъпа до информацията, спиране или прекратяване на услугата, блокиране или временно закриване на профила на получателите или прекратяване, ограничаване или спиране способността за извличане на печалба от информацията, предмет на решението. По този ред могат да се разрешават и спорове, свързани с жалби, които не са били разрешени чрез вътрешната система за разглеждане на жалби. Информацията относно извънсъдебното уреждане на спорове трябва да е леснодостъпна на онлайн интерфейса на платформата, по ясен и лесен за ползване начин.

Сертифицираният орган за извънсъдебно уреждане на спорове няма правомощия да налага на страните обвързващо уреждане на спора. От тук следва, че правото на заинтересованите страни да се обърнат към медиатор не възпрепятства възможността им да оспорват решенията на доставчиците на посреднически услуги пред съд във всеки един етап от производството – преди, по време или след процедурата по медиация.

В чл.21, § 4 от Акта за цифровите услуги е посочено, че спорът трябва да се реши в разумен срок, но не по-късно от 90 календарни дни след получаването на жалбата. При изключително сложни спорове сертифицираният орган за извънсъдебно уреждане на спорове

може по своя преценка да удължи срока от 90 календарни дни с допълнителен срок, който не може да надвишава 90 дни, до максимална обща продължителност от 180 дни.

Сертифицирането на органа за извънсъдебно решаване на спорове се извършва от Координатора за цифровите услуги на държавата членка, в която е установен този орган за извънсъдебно уреждане на спорове. За да бъде сертифициран един орган за извънсъдебно решаване на спорове, той трябва да докаже наличието на следните посочени в чл.21, § 3 от Акта за цифровите услуги предпоставки:

- безпристрастност и независимост от възможните участници в производството по медиация;

- органът трябва да разполага с необходимия експертен опит във връзка с установяване на незаконно съдържание или неспазване на общите условия от различни видове онлайн платформи;

- членовете на органа получават възнаграждение, което не е свързано с резултата от процедурата;

- извънсъдебното уреждане на споровете, което органът предлага, е леснодостъпно чрез електронни комуникационни технологии и дава възможност за онлайн започване на процеса на уреждане на спор и представяне на изискуемите документи онлайн;

- разрешаването на споровете може да се извърши по бърз, ефикасен и икономически ефективен начин и на най-малко един от официалните езици на институциите на Съюза;

- извънсъдебното уреждане на спорове, което той предлага, се извършва в съответствие с ясни и справедливи процедурни правила, които са лесно достъпни и публично достъпни и са в съответствие с приложимото право, включително с настоящия член

Европейската Комисия публикува списък на сертифицираните органи на специален леснодостъпен уебсайт и го актуализира редовно. Сертифицирането на органа е за срок от най-много пет години. Срокът, за който е сертифициран органът, може да се подновява, когато органът е доказал, че отговаря на всички посочени условия, свързани с неговата безпристрастност и финансова независимост, както и експертен опит и работа по ясни и справедливи процедурни правила. Сертификатът може да бъде отнет предсрочно, ако Координаторът за цифровите услуги установи, че органът не отговаря на изискванията.

Сертифицираните органи за извънсъдебно уреждане на спорове имат задължение да докладват ежегодно на координатора за цифро-

вите услуги, като включват информация за броя на споровете, които са получили; резултатите от тези спорове; средното време, необходимо за разрешаването им, и всички недостатъци или трудности, които са срещнали. Те са длъжни да предоставят допълнителна информация при поискване от координатора за цифровите услуги.

На всеки две години координаторите за цифровите услуги изготвят доклад относно функционирането на сертифицираните от тях органи за извънсъдебно уреждане на спорове

Заклучение

Медиацията в онлайн среда може да бъде ефективно средство за решаване на спорове между доставчиците на посреднически онлайн услуги и бизнес ползватели, както и по отношение на спорове с крайни получатели на услугата. Предимствата на медиацията при решаване на търговски спорове са добре известни¹ и са отчетени от европейския законодател. Интерес ще представлява развитието на приложението на Акта за цифровите услуги и съдебната практика по прилагането му в областта на медиацията в сферата на цифровите услуги.

За контакти:

Проф. д-р Таня Йосифова
УНСС

tiossifova@gmail.com

⁴ По-ниски разходи в сравнение със съдебните производства, конфиденциалност на медиационното производство, спестяване на време, запазване на добрата репутация, като в същото време страните определят правилата и контролират изхода от процеса (вж. Николова, Е. и др. Медиация. Наръчник как да сърфираме в медиацията, София: ПАМБ, с. 145).