



Co-funded by the
European Union

European Fundamental Values in Digital Era

ERASMUS-JMO-2022-HEI-TCH-RSCH
ERASMUS-JMO-2022-COE — Jean Monnet Actions in the field of
Higher Education: Centres of Excellence

Project: 101085385 — EFVDE

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or European Education and Culture Executive Agency. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

Workshop for practitioners
(no 1, part 3)



Co-funded by the
European Union

Європейські фундаментальні цінності в цифрову еру

Воркшоп для практиків є частиною проекту Центр Досконалості Жана Моне “Європейські фундаментальні цінності в цифрову еру”, 101085385 – EFVDE – ERASMUS-JMO-2022-HEI-TCH-RSCH, що фінансується Європейським Союзом.

Однак висловлені погляди та думки належать лише авторам і не обов’язково відображають погляди Європейського Союзу чи Європейського виконавчого агентства з питань освіти і культури (EACEA). Ні Європейський Союз, ні орган, що надає гранти, не можуть нести за них відповідальності.



Co-funded by the
European Union

Воркшоп для практиків «Новації в європейському регулюванні: цифрові платформи, штучний інтелект, вирішення спорів онлайн (ODR)» (№ 1, частина 3, 20-21 квітня 2023)

Порядок денний:

1. Кейси
2. Види посередників і платформ
3. Обов'язки посередників
4. Обов'язки платформ
5. Обов'язки маркетплейсів
6. Відповідальність

Тема дня 2:

Вимоги до онлайн платформ та посередників згідно з новими правилами ЄС



Co-funded by the
European Union

European Fundamental Values in Digital Era

This project purports **to provide a European Fundamental Values based framework for the issues shaped and brought about by digitalization in Ukraine**. For this purpose, the Interdisciplinary Research Hub on European Fundamental Values and Digitalization will be established at Yaroslav Mudryi National Law University. The project consists of three parts: research, educational (sharing) and policy-making.

ERASMUS-JMO-2022-HEI-TCH-RSCH

ERASMUS-JMO-2022-COE — Jean Monnet Actions in the field of Higher Education: Centres of Excellence

Project: 101085385 — Efvde

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or European Education and Culture Executive Agency. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.



Co-funded by the
European Union

Деякі судові справи

- Скандал навколо Facebook у справі етнічних чисток в М'янмі
- Donald J. Trump v. Twitter, INC., and Jack Dorsey
- Uber Systems Spain SL, C-434/15 (CJEU)
- Airbnb Ireland, C-390/18 (CJEU)
- Рішення судів США у справах Volger v. Amazon.com і Oberdorf v. Amazon.com Inc



Co-funded by the
European Union

Види посередників за DSA

Intermediary services

- прості передавачі

Hosting services

- тимчасові зберігачі

Online platforms

- хостинги:

Very large platforms

- звичайний хостинг

- платформа

- * звичайні платформи

- * дуже великі платформи (VLOP) -

більше 45 млн. користувачів



Co-funded by the
European Union

Види платформ за специфікою діяльності:

- цифрові платформи - соціальні мережі;
- онлайн маркетплейси - платформи, що надають можливість укласти їх користувачам договори;
- онлайн пошуковики.



Co-funded by the
European Union

Які обов'язки у всіх посередників?

- чітко визначати в своїх ToS (правилах обслуговування) правила щодо контент модерації
- виконувати вимоги про надання інформації або про модерування певного контенту, що надходять від національних органів влади через Цифрового координатора
- визначати контактні дані для комунікації з національними органами влади
- визначати контактні дані для комунікації з користувачами
- щорічно публікувати звіт про заходи модерації контенту



Co-funded by the
European Union

Які обов'язки несуть хостери?

+ до обов'язків посередників

- впроваджувати для своїх користувачів системи подання скарг на нелегальний контент (*notice and action mechanisms*);
- повідомляти користувачу про вжиті заходи модерації контенту, способи оскарження рішення і способи можливої компенсації у випадку скасування рішення;
- сповіщати національним органам правоохоронної системи про ймовірні злочини.



Co-funded by the
European Union

Що зобов'язані робити платформи?

+ до обов'язків посередників і хостерів

- впроваджувати системи внутрішнього оскарження рішень платформи - для тих, на кого поскаржилися, та для тих, хто поскаржився;
- невідкладно і першочергово реагувати на повідомлення про нелегальний контент від довірених оповіщувачів (*trusted flaggers*);
- призупиняти надання послуг користувачам, що систематично поширюють очевидно нелегальний контент;
- розкривати інформацію про те, за якими критеріями формуються рекомендації контенту.



Co-funded by the
European Union

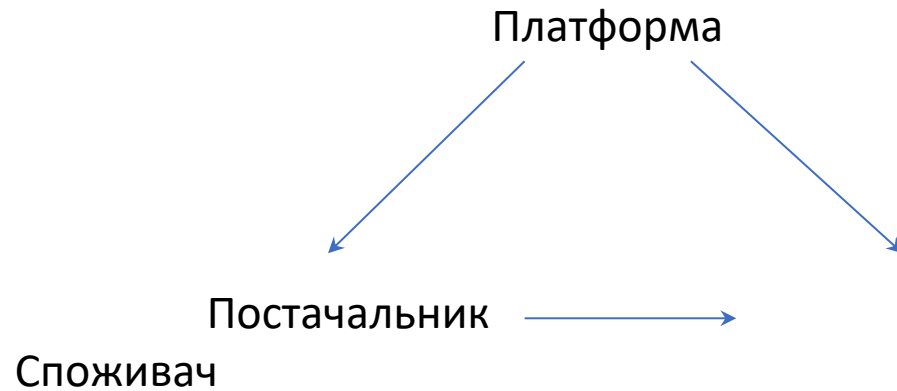
Які обов'язки у VLOPів?

- здійснювати оцінку системних ризиків на своїх платформах:
 - ризику розповсюдження нелегального контенту - ризику порушення прав людини
 - ризиків для демократії
 - ризиків для суспільства, пов'язаних з дезінформацією
- впроваджувати засоби боротьби з ризиками
- вживати термінові заходи в кризових ситуаціях
- проходити незалежний аудит щороку
- надавати на запит Цифрових координаторів або Європейської комісії дані (зокрема, дані про алгоритми модерації контенту, про формування рекомендацій для користувачів тощо)



Co-funded by the
European Union

Що являють собою маркетплейси?



Загальні обов'язки

Обов'язки перед споживачами

Обов'язки перед постачальниками



Co-funded by the
European Union

Загальні обов'язки (DSA)

- мати дані про постачальників і надавати їх на запит споживачам (traceability of traders)
- створювати інтерфейс, що дозволяє постачальникам залишати інформацію для споживачів, яка вимагається законодавством ЄС
- забезпечувати, щоб постачальники залишали всю необхідну інформацію для споживачів
- робити рандомні перевірки того, чи не розповсюджується постачальниками нелегальна продукція



Co-funded by the
European Union

Обов'язки перед споживачами Directive 2019/2161 on modernisation of Union consumer protection rules

- розкривати інформацію про те, чи формується рейтинг товарів (послуг) залежно від оплати з боку постачальників
- розкривати інформацію про методи формування оцінок постачальників і їх продукції
- розкривати інформацію про те, чи є постачальник суб'єктом підприємницької діяльності
- якщо постачальник не є СПД - чітко зазначати, що законодавство про захист прав споживачів не поширюється
- визначати, як розподіляється відповідальність між постачальником і маркетплейсом



Co-funded by the
European Union

Обов'язки перед постачальниками

Regulation 2019/1150 on promoting fairness and transparency for business users

- викладати ToS чіткою і зрозумілою мовою, забезпечувати доступ до них
- повідомляти про будь-які зміни або розірвання договору
- надавати постачальникам пояснення свого рішення розірвати договір
- розкривати критерії формування рейтингів
- розкривати інформацію про те, чи надаються всім постачальникам однакові умови



Co-funded by the
European Union

Загальні засади

Режим "safe harbor" залишається:

1. Хостинг не несе відповідальності за інформацію, яка зберігається на запит одержувача послуги, якщо:

(a) він фактично не знає про незаконну діяльність або інформацію, і йому не відомі факти чи обставини, з яких випливає незаконна діяльність або інформація; або

(b) отримавши такі відомості, хостинг діє оперативно, щоб видалити або вимкнути доступ до інформації.

2. Посередники звільняються від відповідальності, якщо вони добросовісно та старанно проводять добровільні розслідування з власної ініціативи або вживають інших заходів, спрямованих на виявлення, ідентифікацію та видалення нелегального контенту



Co-funded by the
European Union

Вийнятки з загального правила

Онлайн посередники не звільняються від відповідальності, якщо:

- вони фактично співпрацюють з надавачами нелегального контенту
- особа, що поширює контент (надає товари, послуги) фактично діє під контролем посередника
- онлайн платформа-маркетплейс презентує себе таким чином, що у пересічного споживача складається обгрунтоване враження, що саме вона, а не інша особа (постачальник) пропонує товари (роботи, послуги)



Co-funded by the
European Union

Європейські фундаментальні цінності в цифрову еру

Воркшоп для студентів (№ 5.4, 21 квітня 2023)

Порядок денний:

1. Дизайн системи вирішення спорів: суд v. позасудове вирішення спорів
2. Позасудове вирішення спорів
3. Позасудове врегулювання спорів
4. Про альтернативне вирішення спорів про захист прав споживачів
5. про онлайн вирішення спорів в сфері захисту прав споживачів

Тема:

Позасудове вирішення спорів та ODR



Co-funded by the
European Union

Дизайн системи вирішення спорів: суд v. позасудове вирішення спорів

Система вирішення спорів (DR)

Прецесуальний централізм v. процесуальний плюралізм

ADR – DR – ODR

Що таке ODR?

широке розуміння ODR v. вузьке розуміння ODR

Civil Resolution Tribunal in British Columbia (Canada)

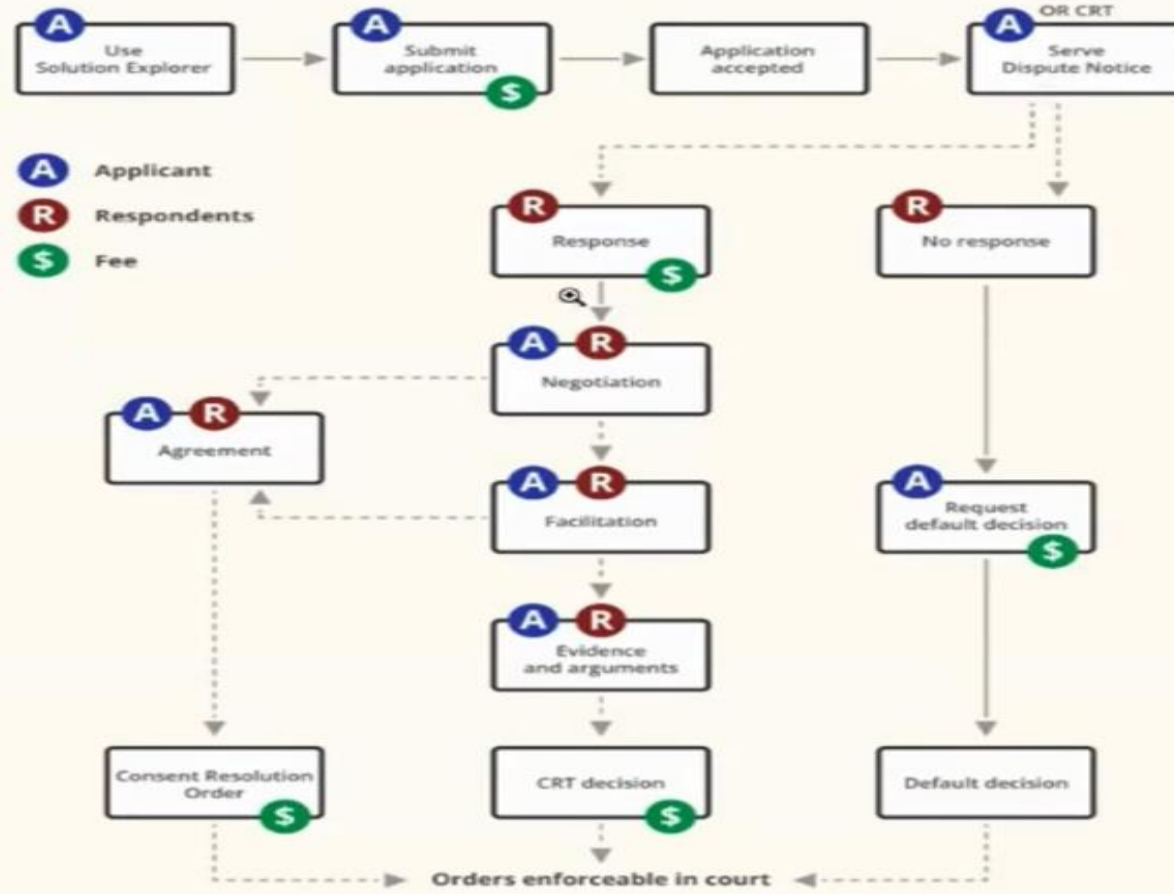
<https://civilresolutionbc.ca>

Solution Explorer - Переговори - Фасилітація - Розгляд справи



Co-funded by the European Union

THE CRT PROCESS





Co-funded by the
European Union

Позасудове вирішення спорів (out-of-court dispute resolution) у Регламенті ЄС 2022/2065

Стаття 21 Регламенту 2022/2065 Позасудове врегулювання спорів

1. Одержувачі послуг, в тому числі фізичні або юридичні особи, які подали повідомлення, що стосуються рішень, зазначених у статті 20(1), мають право обрати будь-який орган позасудового врегулювання спорів, сертифікований відповідно до частини 3 з цієї статті, для вирішення спорів, пов'язаних з цими рішеннями, враховуючи скарги, які не були вирішені за допомогою внутрішньої системи розгляду скарг, зазначених в цій статті.

Провайдери онлайн-платформ повинні забезпечити, щоб інформація про можливість для отримувачів послуг мати доступ до позасудового врегулювання спорів, як зазначено в першому підпункті, була легкодоступною на їхньому онлайн-інтерфейсі, зрозумілою та зручною для користувача.



Co-funded by the
European Union

Стаття 21 Регламенту 2022/2065 Позасудове врегулювання спорів

Перший підпункт не впливає на право отримувача відповідної послуги на будь-якому етапі ініціювати процедуру оскарження таких рішень провайдерів онлайн-платформ у суді відповідно до чинного законодавства.

2. Обидві сторони повинні добросовісно взаємодіяти з обраним сертифікованим органом позасудового врегулювання спорів з метою вирішення спору. Провайдери онлайн-платформ можуть відмовити у взаємодії з таким органом позасудового врегулювання спорів, якщо спір вже був вирішений щодо тієї ж інформації та на тих же підставах передбачуваної незаконності або несумісності контенту. Сертифікований орган позасудового врегулювання спорів не має права нав'язувати сторонам обов'язкове врегулювання спору.



Co-funded by the
European Union

Стаття 21 Регламенту 2022/2065 Позасудове врегулювання спорів

3. Координатор цифрових послуг держави-члена, в якій створено орган позасудового врегулювання спорів, на максимальний період у п'ять років, який може бути продовжений, сертифікує цей орган на його запит, якщо орган продемонстрував, що він відповідає всім наведеним нижче умовам:

(a) він є неупередженим і незалежним, у тому числі фінансово, від провайдерів онлайн-платформ і одержувачів послуг, що надаються провайдерами онлайн-платформ, у тому числі від фізичних або юридичних осіб, які подали повідомлення;

(b) він має необхідний досвід щодо питань, які виникають в одній або декількох конкретних сферах незаконного контенту, або щодо застосування та забезпечення дотримання умов та положень одного або декількох типів онлайн-платформ, що дозволяє органу ефективно сприяти врегулюванню спору;



Co-funded by the
European Union

Стаття 21 Регламенту 2022/2065 Позасудове врегулювання спорів

(с) його члени отримують винагороду, яка не пов'язана з результатом процедури;

(d) позасудове врегулювання спорів, яке він пропонує, є легкодоступним за допомогою електронних комунікаційних технологій і передбачає можливість ініціювати врегулювання спору та подати необхідні супровідні документи в режимі онлайн;

(e) він здатний вирішувати спори швидко, ефективно та економічно доцільно і принаймні однією з офіційних мов інституцій ЄС;

(f) позасудове врегулювання спорів, яке він пропонує, відбувається відповідно до чітких і справедливих правил процедури, які є легкодоступними для громадськості та відповідають чинному законодавству, включаючи цю статтю.



Co-funded by the
European Union

Стаття 21 Директиви 2022/2065 Позасудове врегулювання спорів

4. Сертифіковані органи позасудового врегулювання спорів щорічно звітують перед Координатором цифрових послуг, який їх сертифікував, про своє функціонування, вказуючи принаймні кількість отриманих ними спорів, інформацію про результати цих спорів, середній час, необхідний для їх вирішення, а також будь які недоліки або труднощі, що виникли. Вони повинні надавати додаткову інформацію на вимогу такого Координатора цифрових послуг. [...]

Сертифіковані органи позасудового врегулювання спорів повинні доводити свої рішення до відома сторін протягом розумного строку, але не пізніше 90 календарних днів після отримання скарги. У випадку дуже складних спорів сертифікований орган позасудового врегулювання спорів може на власний розсуд продовжити 90 календарних днів на додатковий період, який не повинен перевищувати 90 днів, в результаті чого максимальна загальна тривалість процедури не може перевищувати 180 днів.



Co-funded by the
European Union

Стаття 21 Регламенту 2022/2065 Позасудове врегулювання спорів

5. [...] Плата, що стягується органом позасудового врегулювання спорів з провайдерів онлайн-платформ для врегулювання спорів, повинна бути обґрунтованою і в будь-якому випадку не повинна перевищувати витрат, понесених цим органом. Для отримувачів послуг врегулювання спорів повинно бути доступним безкоштовно або за номінальну плату.

Сертифіковані органи позасудового врегулювання спорів повинні довести розмір зборів або механізми, що використовуються для їх визначення, до відома отримувача послуги, в тому числі фізичних або юридичних осіб, які подали повідомлення, та провайдера відповідної онлайн-платформи, до того, як розпочати врегулювання спорів [...].

9. Ця стаття не завдає шкоди Директиві 2013/11/ЄС та альтернативним процедурам і органам вирішення спорів для споживачів, створеним відповідно до цієї Директиви.



Co-funded by the
European Union

Директива 2013/11/ЄС від 21 травня 2013 року про альтернативне вирішення спорів про захист прав споживачів

- Метою цієї Директиви є сприяння належному функціонуванню внутрішнього ринку завдяки досягненню високого рівня захисту прав споживачів шляхом забезпечення можливості добровільно подавати скарги на продавців до суб'єктів, які пропонують незалежні, неупереджені, прозорі, ефективні, швидкі та справедливі процедури альтернативного вирішення спорів. Ця Директива не обмежує національне законодавство, яке передбачає обов'язкову участь у таких процедурах, якщо таке законодавство не перешкоджає сторонам здійснювати своє право на доступ до суду.
 - ADR у широкому розумінні – як змагальні, так і консенсуальні способи, ADR у межах органів захисту прав споживачів (виключення - переговори, процедури, проведені залежними від торговця посередниками, судові форми врегулювання спору);
 - питання обов'язковості - компетенція держав-членів ЄС



Co-funded by the
European Union

Директива 2013/11/ЄС від 21 травня 2013 року про альтернативне вирішення спорів про захист прав споживачів

- доступ до ADR v. доступ до суду;
- досвід, незалежність та неупередженість;
- прозорість;
- ефективність (онлайн/офлайн; безкоштовна для споживачів/номінальна оплата; строк – 90 днів);
- справедливість;
- свобода дій (застереження, обов'язковість рішень);
- законність (дотримання обов'язкових гарантій для споживачів);
- приклад: FIN-NET (мережа із вирішення спорів, що виникають із надання фінансових послуг) https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_en



Co-funded by the
European Union

Регламент ЄС № 524/2013 про онлайн вирішення спорів в сфері захисту прав споживачів

- Європейська ODR платформа

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show>



Co-funded by the
European Union

Ці матеріали підготовлені командою проєкту Центр Досконалості Жана Моне “Європейські фундаментальні цінності в цифрову еру”. Матеріали є частиною проєкту Центр Досконалості Жана Моне “Європейські фундаментальні цінності в цифрову еру”, 101085385 – EFVDE – ERASMUS-JMO-2022-HEI-TCH-RSCH, що фінансується Європейським Союзом.

Однак висловлені погляди та думки належать лише авторам і не обов’язково відображають погляди Європейського Союзу чи Європейського виконавчого агентства з питань освіти і культури (EACEA). Ні Європейський Союз, ні орган, що надає гранти, не можуть нести за них відповідальності.

Ви можете зв’язатися з нами за адресою yu.s.razmetaeva@nlu.edu.ua



Co-funded by the
European Union

The training materials were prepared by the project team of The Jean Monnet Center of Excellence European Fundamental Values in Digital Era. The materials are the part of the project The Jean Monnet Center of Excellence European Fundamental Values in Digital Era, 101085385 – EFVDE – ERASMUS-JMO-2022-HEI-TCH-RSCH.

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

You can contact us yu.s.razmetaeva@nlu.edu.ua