SOLUȚIONAREA LITIGIILOR COMERCIALE ELECTRONICE INTERNAȚIONALE

INTERNATIONAL E-COMMERCIAL DISPUTES SOLVING

CZU: 341.62:004:341.241 **https://doi.org/10.5281/zenodo.7874994**

Aliona CARA-RUSNAC[1]

ABSTRACT. *The paper briefly analyzes the issue of solving disputes arising from international e-commercial compare to the national e-commercial. The peculiarities of disputes arising from e-contracts varies taking into account the specific of the electronic legal relation the parties enter to: the parties do not know each other personally, they may not speak the same language, might come from different cultures, the lack of possibility to examine the qualities of the asset before procurement, the price for good usually is prepaid, the customer might incur other expenses such as transport and other taxes. It will be analyzed the types of the institutions that settle the disputes arisen from the electronic contracts and on the electronic platforms and the existing procedures. The challenges the parties face in choosing the applicable law to the dispute that arise from e-commercial electronic relation.*

Keywords: *contract, electronic document, data medium, digital signature, arbitrage, online negotiation, online mediation, cyber courts, electronic disputes*

1. Aspecte generale

Litigiile civile sunt arena de duel al participanților în cazul neexecutării obligațiilor contractuale asumate. Disputele care apar din contractele electronice încheiate prin intermediul platformelor electronice au particularitățile sale reieșind din specificul încheierii acestor contracte, precum ar fi părțile absente la momentul încheierii contractului, fiind situate în diferite localități și/sau se atestă lipsa acestora la executarea obligațiilor ulterioară. În acest sens, ne propunem să punem în discuție un subiect ce afectează părțile doar în cazul executorii neconforme ale obligațiilor și/sa în cazul neexecutării integrale a obligațiilor în mediul online.

Autoarea română Mihaela Tudorache consideră că, soluționarea litigiilor în mediul online este o modalitate alternativă de soluționare a litigiilor, utilizând tehnologia de internet, integral sau parțial ca un instrument de conducere a procedurii de soluționare a litigiilor pentru rezolvarea acestora din utilizarea internetului. Astfel, litigiile apărute ca rezultat al tranzacțiilor electronice sunt diverse reieșind din specificul acestor raporturi juridice și anume: părțile nu se cunosc personal, posibil nu vorbesc aceeași limbă, provin din culturi diferite,

[1] Aliona CARA-RUSNAC, Doctor în drept, Conferențiar Universitar, Departamentul Drept Privat, Director Filiera Anglofonă, Facultatea de Drept, Universitatea de Stat din Moldova, Absolventă Fulbright, Codul ORCHID: 0000-0002-2026-2206

lipsa posibilității de examina calitățile bunului înainte de procurare, plata pentru bunuri și servicii se efectuează în avans, clientului îi sunt incluse și alte cheltuieli precum cele de transport și alte taxe etc. În cazurile enumerate probabilitatea de a avea conflict (litigiu) este mult mai mare decât la contractele clasice [1, pag, 307], cel puțin din punct de vedere teoretic, deoarece din punct de vedere practic realitatea este diferită, subiecții ezită să se adreseze în instanțele competente, în vederea soluționării problemelor acestora, reieșind din faptul că litigiile în anumite cazuri sunt cu valoare neînsemnată, nu au probe suficiente privind faptul confirmării încheierii contractelor, executării acestora respectiv părțile evită să se adreseze în instanțele competente.

De aceeași opinie este și autorul Faye Fangfei Wang, soluționarea litigiilor transfrontalieră al tranzacțiilor electronice este inevitabil mai complicată decât cele care reies din contractele clasice, deoarece factorii de identificare al locului soluționării litigiului precum domiciliul, locul executării obligațiilor, locul businessului sunt mai greu de identificat în mediul internetului [2, pag. 223]. Autorul Faye Fangfei Wang, având cunoștințe ample în sfera tehnologiilor informaționale și ale dreptului internațional privat a cercetat în aspect comparativ aplicarea legislației relevante în cazul litigiilor comerciale electronice în plan comparativ al UE (Regulamentul (CE) nr. 44/2001 din 22 decembrie 2000 privind competența judiciară, recunoașterea și executarea hotărârilor în materie civilă și comercială), SUA (Uniform Computer Transaction Act - UCITA) și China (Applicable law for Foreign related Civil Relations 2010) a stabilit anumite problematici care le vom relata. În cadrul legislativ al UE, SUA și China normele legislative aplicabile litigiilor ce rezultă din relațiile comerciale electronice este bazat pe principiul autonomiei părților. Părțile sunt în drept să aleagă legislația aplicabilă contractului, în cazul în care părțile nu au ales norma aplicabilă se va recurge la aplicarea normelor de ordin general și aici apare problema alegerii celei mai apropiate legislații ce se va aplica contractului și anume: locul încheierii, locul reședinței părților, și dacă nu poate fi determinată reședință se aplică reședința habituală (habitual residency), locul executării contractului, locul livrării bunurilor. În opinia autorului în cazul relațiilor contractuale în mediul internetului sunt cele mai dificile de identificat ce legislație va fi aplicabilă, reieșind din sistemul virtual și problematica identificării legii aplicabile, din aceste considerente sunt probleme și în soluționarea litigiilor și anume soluționarea litigiilor ce apar din relațiile contractuale în mediul online [2, pag. 271].

Rezolvarea litigiilor online izvorâte din e-contracte, se atestă încă la sfârșitul secolului XX, predecesorii platformelor actuale de soluționare a litigiilor au fost fondate de către centrele de cercetare și soluționare a litigiilor din cadrul universităților printre acestea menționăm: Virtual Magistrate tradus drept Magistratul virtual, care a fost fondat de Institutul de Drept Cyberspace și Centrul Național pentru Cercetarea Informațiilor Automatizate pentru arbitraj online

încă din anul 1996; Online Ombuds Office – fondate de Centrul de Tehnologia Informației și Soluționare Litigiilor de la Universitatea din Massachusets; Cyber-Tribunal – proiect experimental lansat de Centrul de cercetare de drept public din cadrul Universității din Montreal pentru medierea și arbitrajul litigiilor născute în mediul online [1, pag, 308].

Istoricul apariției soluționării litigiilor ivite din actele juridice electronice se atestă încă în anul 2000, când un litigiu legat de înregistrarea unui domeniu de internet a fost arbitrat de către *Internet Corporation for Addigned Names and Numbers (ICANN)* și administrat de e-Resolution [3]. E-resolution este un mijloc de soluționare al litigiilor în mediul electronic și anume arbitrarea legată de înregistrarea domeniul de internet. Ulterior, amploarea forurilor specializate de soluționare a litigiilor electronice s-a dezvoltat destul de rapid reieșind din necesitatea aplanării litigiilor ivite în mediul online.

Autorul Faye Fangfei Wang consideră că cele mai de succes instituții de soluționare a litigiilor online din lume au fost următoarele: 1) eBay si Square trade; 2 American Arbitration Association (AAA) și Cybersettle; 3) ICANN și WIPO-UDRP (World Intellectual Property Organization – Domain Name Resolution Policy); 4) CIETAC (China International Economic and Trade Commission) și HKIAC (Hong-Kong International Arbitration Centre) [2, pag.288].

Soluționarea la nivel european a litigiilor care apar din contractele electronice se efectuează pe platforma *Electronic Consumer Dispute Resolution* (ECODIR) fiind lansată de Comisia Europeană în octombrie 2001 care destinată pentru negocierea și medierea online a litigiilor [4]. Treptat au apărut și alte platforme (foruri) regionale de soluționare a litigiilor electronice precum: Biroul Reclamații Consumatori din țările scandinave, un for format la nivel central de către autoritățile centrale; curțile de arbitraj din Spania, create la nivel local; mediatorii societăților locale bancare și de asigurări, înființate la nivel sectorial, de către asociațiile de profil și profesioniste sau companiilor care oferă servicii de mediere și arbitraj specializate. Cu referire la caracterul executoriu al hotărârilor de soluționare a litigiilor care apar în mediul online acesta diferă în dependență de obligativitatea sau non obligativitatea acestora, astfel unele au caracter de recomandare pentru părți precum Biroul Relațiilor Consumatori din țările scandinave, în proces precum instituțiile de mediere bancar au caracter obligator doar pentru comercianți sau al arbitrajului instituționalizat fiind obligatorii pentru ambele părți.

În Republica Moldova nu avem o atestare a unor platforme specializate care să soluționeze litigiile online cu excepția normelor generale de soluționare pe cale de negociere în cazul când platformele oferă o posibilitate de negociere online sau de a transmite online plângerile care sunt din partea consumatorilor, o rezolvare hibrid al litigiilor, mediere, arbitraj, instanța de judecată. Problema dată a fost analizată și de cercetători și profesioniști în domeniu, în acest sens au fost

făcute unele cercetări privind medierea online ca modalitate de soluționare a litigiilor în Republica Moldova în perioada de pandemie, efectuată de autorii Felicia Chifa, Constantin-Adi Gavrilă, în care au fost analizate avantajele medierii în comparație cu alte modalități de rezolvare a litigiilor, mijloacele de comunicare care pot fi utilizate în cazul medierii online și anume: telefon, mesaje text, email, comunicare audio, videoconferință sau platforme dedicate, calitățile mediatorului pentru desfășurarea cu succes a medierii online precum și etapele medierii indicând în detaliu particularitățile și diferențele dintre medierea online și medierea cu prezență fizică a părților (clasică), în continuare vom prezenta unele aspecte ale medierii în aspect comparativ cu reglementările la nivel național și internațional [5].

2. Natura juridică al litigiilor în domeniul comerțului internațional electronic

Relațiile contractuale care sunt stabilite între părțile ce utilizează tehnologiile moderne unde se întâlnesc oferta profesionistului și cererea consumatorului în mediul online, se soldează cu încheierea contractelor în mediul virtual, reieșind din faptul că, părțile sunt în mediul virtual, fiind din diferite state (după caz), transformă comerțul internațional într-un comerț electronic internațional. Elementele comune litigiilor care reies din actele juridice încheiate în mediul online, în special pe platformele online sunt subiecții, interfața online – ce presupune orice software, inclusiv un site sau o parte a unui site, ori o aplicație (Regulamentul UE nr.2017/2394) în care consumatorii comandă produse și servicii. Subiectele de regulă sunt profesionistul și consumatorul (B2C), acestea fiind posibil de soluționat pe cale extrajudiciară prin instituirea procedurii soluționarea online a litigiilor (SOL reglementată de două instrumente Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiului în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE în materia de consum), cu toate acestea după părerea autoarei Ionela Diana Patrasc Balan susține că nu pot fi supuse soluționării extrajudiciare online litigiile izvorâte din contractele încheiate între profesioniști (business-to-business – B2B), din contractele încheiate între consumator și profesionist (consumer-to-business- C2B) sau contractele încheiate între consumatori (consumer-to-consumer – C2C) [11, pag.110].

Noțiunea de contract de vânzare sau de prestări servicii online este prevăzută de art. 4 lit. e din Regulamentul UE nr. 524/2013 ce constă din raport juridic în care profesionistul sau intermediarul acestuia propune prin intermediul platformelor de comerț sau ale altor mijloace electronice, bunuri și/sau servicii care sunt comandate de client (consumator) [13]. Contractele de vânzare-cumpărare, prestare de serviciu sunt cele mai utilizate în sfera comerțului electronic, din aceste considerente prezintă interes pentru prezentul studiu.

Obiectivele de astăzi ale utilizatorilor platformelor de comerț, consumatorilor dar mai ales a regulatorului este de a unifica piețele, ceea ce este caracteristic și logic, deoarece accesul la comerțul online este practic posibil tuturor, cu anumite excepții în cazuri de conflict interstatal și implicare actorilor internațional precum ar fi cazul Ucraina, în care pe de o parte a fost restricționat accesul unor persoane de cetățenie rusă la fondurile sale, retragerea companiilor internaționale de pe piața rusă, pe de altă parte statul Federația Rusă a restricționat anumite rețele de socializare care de asemenea utilizau comerțul online. Reieșind din potențialul pe care deține comerțul electronic la nivelul Uniunii Europene ca rezultat al pandemiei a fost adoptat Strategia digitală al UE ce include conectivitate, lanțurile valorile digitale, serviciile de sănătate online (ehealth), economia de date, inteligența artificială, platformele digitale. Astfel, prin prisma strategiei de dezvoltare a pieței unice fiind inclusă și unificarea pieței electronice. Strategia de piață unică digitală este axată pe trei piloni: asigurarea accesului consumatorilor și al profesioniștilor la bunurile și serviciile digitale, configurarea mediului digital și crearea unei economii și a unei societăți digitale europene cu potențial de creștere pe termen lung. Reieșind din importanța și dezvoltarea comerțului online a fost creat la nivelul UE un mecanism de soluționare a litigiilor rezultate din contractele încheiate online între consumatori și profesioniști [11, pag.107].

Soluționarea litigiilor ivite în executarea relațiilor comerciale internaționale pot fi rezolvate de părți prin diferite mijloace [3, pag.166]: negocierea, modalitate de rezolvare a neînțelegerilor prin discuții directe; medierea/concilierea sau alte forme de soluționare voluntare asimilate, intermediate de un terț care să contribuie ca părțile să ajungă la o înțelegere; arbitrajul, procedura care se desfășoară prin intermediul unui tribunal arbitral care se va finaliza cu decizie obligatorie; instanțele de judecată care emit hotărâri obligatorii pentru persoanele litigante implicate [6, pag. 165]. Reieșind din caracterul acestor litigii după cum a fost menționat anterior se atestă o alegerea a modalităților alternative de soluționare a litigiilor. Conform pct. 7 din Regulamentul Academiei de Soluționare a Alternativă a Litigiilor (Singapore International Dispute Resolution Academy (SIDRA)) prevede sintagma mijloace alternative de soluționare (Alternative Dispute Resolution, ADR), acest instrument de soluționare a început să fie utilizat la mijlocul anilor ′70 în Statele Unite ale Americii [10], dezvoltându-se ca un mijloc eficient de soluționare a litigiilor. Ceea ce este specific acestor modalități alternative de soluționare a litigiilor este că mediatorii sunt profesioniști în domeniu, care cunosc acest domeniu. Reieșind din acest context, este important de menționat că litigiile în mediul online au specificul său, și urmează a fi soluționate de persoane competente în domeniu, ceea ce și le oferă avantaje de soluționare pe cale extrajudiciară. Medierea este un mod de soluționare a litigiilor electronice, indiferent daca este ad-hoc sau instituționalizată, este mijloc de soluționarea ce presupune intervenția terței persoane în soluționarea diferendelor în vederea rezolvării li-

tigiului și ajungerii la un consens în vederea încheierii acordului. În acest sens, medierea se finalizează prin acord de mediere.

Proceduri de soluționare online a litigiilor izvorâte din contracte încheiate prin mijloace electronice online:

Negocierea online – părțile încearcă să ajungă la un consens prin intermediul internetului, comunicând prin email, videoconferințe, teleconferințe ș.a. Prezența online a reprezentantului profesionistului oferă posibilitatea de a soluționa litigiul prompt în orice moment. Avantajele apelării la negocierea online constă în faptul că est prezentă și o terță persoană care va supraveghea aplanarea litigiului și respectarea procedurii de negociere online prestabilită, de asemenea procedura este limitată de timp.

Medierea online – părțile numesc o terță persoană să soluționeze litigiu, o înțelegere extrajudiciară. În Republica Moldova medierea este modalitate de soluţionare alternativă a litigiilor pe cale amiabilă, în cadrul unui proces structurat, flexibil şi confidenţial, cu asistenţa unui sau mai multor mediatori și este reglementată de Legea nr. 137/2015 cu privire la mediere [14]. Medierea online este un proces flexibil ce oferă posibilitatea de a soluționa litigiul la distanță, ceea ce dă oportunitate de a rezolva litigiile ce implică părțile absente la momentul soluționării litigiilor, obiectul litigiului este de valoare neînsemnată și desigur oportunitatea de a soluționa litigiul în timp redus. Autorii Felicia Chifa, Constantin-Adi Gavrilă în cercetarea sa au descris etapele medierii online, care deși nu este prevăzută expres de lege pot fi deduse cu particularitățile acestora, și anume: inițierea medierii, desfășurare a medierii ți încetarea medierii. Inițierea medierii poate fi efectuată prin diferite mijloace electronice precum email, conferință online prin Zoom sau alt platforme în care se discută condițiile medierii [5]. Apoi urmează semnarea contractului care poate fi efectuată cu semnătură electronică [9]. Printre particularitățile primei etape se evidențiază analiza beneficiilor și remedierea riscurilor, prelucrarea datelor și obținerea acordurilor necesare, stabilirea procedurilor. Cea de-a două etapă include nemijlocit desfășurarea procedurii ce presupune utilizarea tehnologiilor în proces de mediere, fiind recomandabile cele cu videoconferințe. În această etapă trebuie să fie luate în considerare calitatea tehnicii utilizate, părțile să fie pregătite de eventuale probleme tehnice și să găsească alternativele acestora, cultura de unde provin părțile implicate, pregătirea mediatorului care să fie gata să medieze astfel de litigii. În final ultima etapă presupune încetarea medierii prin semnarea tranzacției și prin constatarea de către mediator a imposibilității ajungerii părților la un consens, renunțarea părților, expirarea termenului stabilit, retragerea mediatorului din procesul de mediere. În același sens, în concluzie autorii menționează că medierea online este un lucru inevitabil [5].

Arbitrajul online – metodă alternativă de soluționare a litigiului de către un arbitru sau tribunal privat, independent, după ce a audiat motivele părților

și după ce a apreciat probele existente. Hotărârea de arbitraj este obligatorie, iar recunoașterea ei este internațională în statele semnatare ale Convenției de recunoaștere și executare a hotărârilor arbitrale străine semnate la New York în 1958 [1, pag, 313]. În Republica Moldova arbitrajul este reglementat de legea cu privire la arbitraj nr.23/2008 care nu prevede posibilitatea soluționării litigiilor online, în același nu sunt expres interziceri, cu toate că majoritatea arbitrajelor instituționalizate din Republica Moldova prevăd în regulamentele sale interne norme procedurale de desfășurare a procesului ceea ce presupune prezența părților. Considerăm necesar de a ajusta cadrul normativ intern cu privire la mediere și arbitraj.

Totodată, tendințele soluționării litigiilor online este de a fi soluționate de către platforme și instituții specializate fiind denumite ”cybercourt”. Comunicarea fiind efectuată din email iar nemijlocit ședințele în regim online. Prima instanță care utilizează tehnologia blockchain pentru soluționarea litigiilor online este Tribunal de Internet din Hangzhou (Hangzhou Internet Court din China) care în august 2023 a sărbătorit cinci ani [16]. Tribunalul de Internet din Hangzhou a soluționat 81443 litigii a construit prima platformă de litigii pe internet din China, care permite părțile să soluționeze litigiile online. Principalul impact al tribunalului promovează dezvoltarea instanței prin intermediul internetului, și a siguranței părților în comerțul electronic și la menținerea securității cibernetice.

Autorul Ioan Ilieș Neamț a expus în lucrare sa problematica probațiunii în contractele încheiate prin mijloace electronice. Astfel a fost expus că prevederile art. 7 alin. 3 legii nr. 365/2002 a României prevede că proba încheierii acestor contracte și a obligațiilor ce decurg din ele este supusă dreptului comun, cu referire la sarcina probei, contractele încheiate la distanță și prin mijloace electronice având ca obiect servicii ale societăților informaționale comportă o serie întreagă de particularități legate de (a) obiectul probei, (b) de mijloc de probă, (c) de administrarea probelor [7, pag, 313].

După cum am menționat, soluționarea litigiilor electronice în mediul online nu este foarte clar reglementată la nivel internațional, reieșind din acest considerent sunt aplicate normele din sistemul legislativ național. Conform prevederilor Codului procedură civilă din RM în art. 17/1 documentele depuse în instanță prin intermediul Programului integrat de gestionare a dosarelor (PIGD) și anume cererea și actele anexate la ea sub formă de documente electronice, trebuie să fie semnate cu semnătura electronică calificată. În sensul art. 18 CPC prevede utilizarea de mijloace tehnice, (1) Pentru documentarea lucrărilor ședinței de judecată şi conservarea probelor, instanţa judecătorească poate utiliza orice mijloc tehnic în conformitate cu CPC şi alte legi [8]. Conform legii nr. 124//2022 au fost introduse noi servicii aferente semnăturii electronice: sigiliu electronic calificat, mărci temporale electronice, identificarea electronică, certificate de securitate pentru paginile web, în acest sens persoanele fizice și persoanele juridice au posibilitatea

să identifice și să fie segregată identitatea acestora, anterior fiind uneori asimilat statutul de persoană fizică și în același timp reprezentând o persoană juridică, adică persoana putea semna și în calitatea sa de persoană fizică cu semnătura eliberată pentru o persoană juridică. Legea a fost adoptată în vederea stabilirii unui mecanism de funcționare ce va permite validarea și identificarea semnăturilor electronice peste hotarele Republicii Moldova [9].

În acest sens, am dori să menționăm că este o tendință de digitalizare și a accesului la justiție al persoanelor, persoanele pot depune cereri utilizând semnătura electronică. Pandemia anului 2020 a remodelat anvergura relațiilor comerciale în mediul online, accesul la servicii publice digitale, strategiile de dezvoltare al digitalizării adoptate de Guvernul RM respectiv fiind implementate Strategia de dezvoltare digitală 2023-2030. Strategia are un număr mare de obiective, printre care se regăsesc: dezvoltarea unei societății digitale, o infrastructură națională și un sector privat TIC puternic, competitiv și inovator, securitatea cibernetică, stat digital funcțional, inteligent și invizibil, un stat digital interconectat, cu o imagine de stat digital funcțional pe arena regionala, economie digitală.

3. Tendințele litigiilor în domeniul comerțului internațional electronic

La nivel internațional se atestă o liberalizare a pieței, și oferirea posibilităților consumatorilor să acceseze produse indiferent de locul aflării (domiciliul sau sediul) din considerentul că utilizarea tehnologiei moderne este oferită în majoritatea cazurilor pe platforme de comerț internațional. Litigiile la nivel online de asemenea pot fi avea anumite obstacole: pot apărea dificultăți la identificarea părților, validarea convenției de alegere a procedurii online de soluționare a litigiului poate fi apreciată diferit de la stat la stat, transmiterea de documente se poate face prin email, ședințele/audiențele în care au loc administrările de probe, prezentarea motivelor pe care se întemeiază pretențiile părților pot avea loc prin videoconferințe, valoarea juridică a actului final cu care se încheie procedura de soluționarea online a litigiului diferă în funcție de procedura de soluționare online utilizată, tranzacțiile care se încheie la finalizarea procedurii de negociere au forța juridică unui contract care nu are forță obligatorie [1, pag. 316-317].

Una dintre componentele cheie pentru funcționarea cu succes a oricărei afaceri implicate în comerțul electronic este deținerea de mecanisme eficiente de soluționare a litigiilor apărute în urma tranzacțiilor online. Soluționarea online a litigiilor (SOL) transfrontalieră oferă avantaje în rapiditatea rezolvării și mitigării acestor litigii, costuri reduse în soluționarea litigiilor, și creșterea încrederii în accesarea comerțului electronic prin faptul că părțile vor putea soluționa litigiile, dă un spirit de încredere că îi va fi asigurat accesul la modalitățile de soluționare a posibilelor litigii în viitor. Provocările și obstacolele continue de globalizare al soluționării litigiilor transfrontaliere online solicită îmbunătățiri al serviciilor de soluționare online al litigiilor. Standardizarea internațională al serviciilor SOL ar

trebui considerată o măsură de îmbunătățire a calității serviciilor. Standardizarea internațională poate fi posibilă prin promulgarea legilor, coduri de conduită, cadrul juridic de către organizațiile internaționale legislative. Reieșind din cele expuse anterior părțile vor accede la platformele specializate de soluționare a litigiilor. Un studiu realizat în domeniu de autorul Julien Chaisse a prezentat că statele dezvoltate și statele în curs de dezvoltare acced la instanțele specializate în soluționarea litigiilor electronice, denumite instanțe inteligente (smart courts) ce provine de la contractul inteligent (smart contract), astfel se atestă instanțe inteligente în: China (sistemul arbitraj în internet (internet arbitration system), Tribunalul de Internet din Hangzhou), Emiratele Arabe Unite (Legea tranzacțiilor electronice din 2002, instanțele inteligente), Malaizia (sistem complet de tribunal electronic, tribunal tehnologic, inclusiv E-Shariah), Kazahstan (Strategia de digitalizare a sistemului judiciar, sistemul Törelik, un portal de internet judiciar cu aproape 5000 de utilizatori zilnici). Organizațiile internaționale de asemenea precum UNCITRAL, Banca Mondială unele organizații din UE au format grupuri de lucru ca să promoveze soluționarea online a litigiilor și respectiv introducerea acestora în diferite state, conducând-se de sloganul state mici, soluții inteligente [17]. Concluzionăm că viitorul aparține instanțelor inteligente, care vor soluționa rapid, eficient și cu costuri reduse litigiile dintre părți. Pentru a accede și a promova astfel de instanțe sunt necesare îmbunătățiri ale SOL. În acest sens, se recomandă să fie promovate și încurajate accederea părților la SOL, dezvoltarea sistemelor și procedurilor SOL care să genereze balanță între comoditate, încredere și expertiză; SOL trebuie să asigure părțile care acced la convenția de mediere sau de arbitraj trebuie este executoriu, sau poate fi recunoscut întru executarea acestuia de către o autoritate competentă sau instanța de judecată; serviciul de SOL trebuie să asigure confidențialitatea datelor personale ale părților, materialelor și probelor și hotărârea, cu excepția faptului când părțile convin altfel; publicarea codului de etică al SOL și al altor proceduri, ca persoanele cointeresate să aibă acces la procedura SOL.

Reglementarea juridică al soluționării litigiilor ce apar din acte juridice electronice în Republica Moldova nu are reglementare separată fiind lăsată fie la latitudinea părților să reglementeze acest aspect în contract, apelând la prevederile de ordin general aplicabile oricărui litigiu, fie la modalitățile alternative de soluționare a litigiului, dar în acest caz trebuie să fie reglementat expres de părți printr-o clauză sau convenție separată. În rezultatul pandemiei numărul actelor juridice electronice (contractelor electronice) a crescut simțitor, respectiv a crescut și numărul litigiilor, în acest sens, este necesar de a ajusta cadrul normativ intern al Republicii Moldova cu privire la mediere și arbitraj, fiind inclusă drept prioritate strategică în domeniul modificării legislației și parcursului acesteia dar în același timp neavând încă un document separat care să reglementeze acest domeniu.

Concluzii:

Soluționarea litigiilor în mediul online (Online Dispute Resolution) este un instrument inevitabil pentru viitorul sigur al părților în cadrul relațiilor comerciale electronice în mediul online. Tehnologia informației și a comunicațiilor trebuie să ofere "confort" părților care acced la serviciile de procurare a bunurilor și serviciilor în mediul online, respectiv tehnologiile moderne trebuie folosite pentru a fortifica calitatea și furnizarea serviciilor de soluționare online a disputelor B2C si C2C către utilizatori.

Reglementarea juridică la nivel internațional și național al instrumentelor de soluționarea al litigiilor online nu aplanează toate riscurile la care sunt expuse părțile prin accesul la astfel de modalități de soluționare a litigiilor. După cum am văzut, cu referință la aspectul internațional respectarea drepturilor fundamentale ale utilizatorilor precum dreptul la protecția datelor personale, confidențialitatea informațiilor a litigiilor rămâne a fi o prioritate pentru furnizorii de servicii și produse. Sistemele de rezolvare online trebuie să ofere utilizatorilor accesibilitate, promptitudine, flexibilitate globală, conformare și condiții pentru furnizorii de servicii de rezolvare online a litigiilor, un alt aspect important este profesionalismul mediatorilor/arbitrilor care soluționează litigiile în mediul online. Cultura juridică al părților ce acced la serviciile în mediul online trebuie să fie dezvoltată, părțile trebuie să cunoască toate procedurile și căile de acces la soluționarea litigiilor, și acest aspect este pus pe seama furnizorilor.

În Republica Moldova soluționarea litigiilor ce apar din acte juridice electronice urmează a fi ajustată relațiilor contractuale care sunt încheiate și respectiv executate în mediul online, spre regret este lăsat mai mult la latitudinea părților acest aspect și din acest considerent în multe cazuri consumatorii refuză să acceda la soluționarea litigiilor considerând că nu vor avea succes la soluționarea acestora. Ajustarea cadrului normativ este un lucru iminent în situațiile în care numărul relațiilor comerciale în mediul online sunt în creștere.

Referințe bibliografice:

1. Mihaela Tudorache, Contractul încheiat prin mijloace electronice în reglementarea Noului Cod Civil, Editura C.H. Beck, București 2013, 375 p.
2. Faye Fangfei Wang, Law on commercial transactions, Contemporary Issues in the EU, US and China, second edition, Published by Rutledge Taylor & Francis Group, London and New York, 2014, 356 p.
3. Internet Corporation for Addigned Names and Numbers [online] https://www.icann.org vizitat 01.12.2022.
4. Electronic Consumer Dispute Resolution (ECODIR) [online] http://www.ecodir.org vizitat 01.12.2022.

5. Felicia Chifa, Constantin-Adi Gavrilă, Medierea online ca modalitate de soluționare a litigiilor, Juridice Moldova, 06.06.2020 [online] https://juridicemoldova.md/8932/medierea-online-ca-modalitate-de-solutionare-litigii.html.
6. Ionela-Diana Pătrașc-Bălan, Executarea acordurilor încheiate prin mijloace electronice rezultate din mediere în litigiile de comerț internațional în baza Convenției de la Singapore, În: Analele Științifice ale Universității Alexandru Ioan Cuza din Iași, Tomul LXVII supliment 2, Științe Juridice, 2021, pag. 165-180.
7. Ioan Ilieș Neamț, Scurte considerații referitoare la probațiunea în litigiile izvorâte din contratele de *e-commerce*, În: Revista de Drept Privat nr.1/2022, pag. 329 – 358.
8. Codul de procedură civilă al Republicii Moldova nr. 2225 din 30.05.2003, Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 285-294 art. 436. art. 17/1 Depunerea documentelor prin intermediul Programului integrat de gestionare a dosarelor (1) Cererile de chemare în judecată, cererile de apel, de recurs, de revizuire, de eliberare a ordonanțelor judecătorești, precum și oricare alte cereri sau acte procedurale pot fi depuse în instanța de judecată prin intermediul Programului integrat de gestionare a dosarelor, care este unic pentru întreg sistemul judecătoresc. În acest caz, cererea și actele anexate la ea sub formă de documente electronice trebuie să fie semnate cu semnătura electronică avansată calificată. art. 18 Utilizarea de mijloace tehnice (1) Pentru documentarea lucrărilor şedinţei de judecată şi conservarea probelor, instanţa judecătorească poate utiliza orice mijloc tehnic în conformitate cu prezentul cod şi alte legi.
9. Legea privind identificarea electronică și serviciile de încredere nr.124 din 19.05.2022, în Monitorul Oficial al RM nr.170-176 art. 317 din 10.06.2022.
10. International Dispute Resolution Survey (SIDRA): 2020 Final Report, p.7 [online] la https://sidra.smu.edu.sg/sites/sidra.smu.edu.sg/files/survey/50/index.html, vizitat 01.12.2022.
11. Ionela-Diana Pătrașc-Bălan, Soluționarea online a litigiilor izvorâte din contractele de vânzare sar prestări de servicii în Uniunea Europeană, [online] http://pub.law.uaic.ro/files/articole/2019/vols/8.patrasc_balan.pdf, vizitat 06.12.2022.
12. Legea nr.1107 din 22.06.2002. Codul civil al Republicii Moldova, Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 66-75 art.132 din 01.03.2019.
13. Regulamentul (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum https://eur-[online] lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=CELEX%3A32013R0524 vizitat 06.12.2022.

14. Legea nr. 137/2015 cu privire la mediere, Monitorul Oficial al RM nr.224-233 din 21.08.2015.
15. Legea nr. 23 din 22.02.2008 cu privire la arbitraj. Monitorul Oficial al RM nr. 88-89 din 20.05.2008.
16. Hangzhou Internet Court's 5th anniversary virtual society more orderly [online] http://www.ezhejiang.gov.cn/2022-08/23/c_804705.htm 01.12.2022.
17. Julien Chaisse, Professor at City University of Hong Kong, Faculty of Law and Jamieson Kirkwood, Research Fellow at the Chinese University of Hong Kong, Faculty of Law, Smart courts, smart contracts, and the future of online dispute resolution, [online] https://stanford-jblp.pubpub.org/pub/future-of-odr/release/1, publicat pe data de 05.02. 2022, vizitat 06.12.2022.