

COMISIA EUROPEANĂ PENTRU EFICIENȚA JUSTIȚIEI (CEPEJ)

Linii directoare privind soluționarea alternativă online a litigiilor



Adoptate la cea de-a 41-a reuniune plenară a
CEPEJ (Strasbourg, 4-5 decembrie 2023)

Traducere cofinanțată
de Uniunea Europeană



COMISIA EUROPEANĂ PENTRU EFICIENȚA JUSTIȚIEI (CEPEJ)

Linii directoare privind soluționarea alternativă online a litigiilor

Adoptate la cea de-a 41-a reuniune
plenară a CEPEJ (Strasbourg, 4-5 decembrie 2023)

Consiliul Europei

Ediție în limba franceză: *Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ) - Lignes directrices sur les modes alternatifs de règlement en ligne des litiges*

Ediție în limba engleză: *European Commission for the Efficiency of Justice (CEPEJ) – Guidelines on alternative dispute resolution*

Această publicație este o traducere neoficială. Versiunea originală este documentul în limbile engleză și franceză.

Realizat în cadrul proiectului „Sprijin pentru modernizarea în continuare a managementului instanțelor judecătorești în Republica Moldova” ca parte a Parteneriatului pentru Buna Guvernare.

Această traducere a fost realizată cu sprijinul financiar al Uniunii Europene și al Consiliului Europei. Conținutul său este responsabilitatea exclusivă a Consiliului Europei și nu reflectă neapărat punctele de vedere ale Uniunii Europene.

Reproducerea extraselor (până la 500 de cuvinte) este autorizată, cu excepția scopurilor comerciale, atât timp cât integritatea textului este păstrată, extrasul nu este folosit în afara contextului, nu oferă informații incomplete sau nu induce în eroare cititorul cu privire la natura, scopul sau conținutul textului. Textul sursă trebuie menționat mereu după cum urmează: „©Consiliul Europei, anul publicării”. Toate celelalte solicitări privind reproducerea/traducerea integrală sau parțială a documentului trebuie adresate Direcției de Comunicare a Consiliului Europei (F-67075 Strasbourg Cedex sau publishing@coe.int).

Orice altă corespondență referitoare la acest document trebuie adresată Comisiei Europene pentru Eficiența Justiției (CEPEJ), Consiliul Europei.

Avenue de l'Europe F-67075 Strasbourg Cedex, Franța

E-mail: dpc_pgg@coe.int

Copertă și machetare: Comisia Europeană pentru Eficiența Justiției (CEPEJ), Direcția Generală Drepturile Omului și Statul de Drept, DG1, Consiliul Europei.

Foto: Shutterstock

© Consiliul Europei, martie 2025. Toate drepturile sunt rezervate. Licențiat la Uniunea Europeană în baza unor condiții.

Cuprins

INTRODUCERE	4
DEFINIȚII	6
SCOP ȘI DOMENIU DE APLICARE	8
LINIILE DIRECTOARE	9
1. DISPONIBILITATE	9
2. ACCESIBILITATE	14
3. CONȘTIENTIZARE	18
ANEXĂ	19
EXEMPLE ȘI BUNE PRACTICI LEGATE LINIILE DIRECTOARE	19
Linia directoare 1.1	19
Linia directoare 2.1	21
Linia directoare 1.3	21
Linia directoare 2.2	23

Introducere

Scopul Comisiei Europene pentru Eficiența Justiției (CEPEJ) este (a) de a îmbunătăți eficiența și funcționarea sistemului de justiție al statelor membre, pentru a se asigura că orice persoană aflată sub jurisdicția acestora își poate exercita în mod eficient drepturile legale, generând astfel o încredere sporită a cetățenilor în sistemul de justiție și (b) de a permite o mai bună punere în aplicare a instrumentelor juridice internaționale ale Consiliului Europei privind eficiența și echitatea justiției¹.

În 2007, CEPEJ a adoptat Liniile directoare pentru o mai bună punere în aplicare a recomandărilor Consiliului Europei privind medierea familială și, respectiv, medierea în materie civilă, medierea în materie penală și alternativele la litigare, adică soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) între autoritățile administrative și persoane private. Liniile directoare se adresează statelor membre și tuturor părților interesate implicate în administrarea justiției, și anume judecătorilor, procurorilor, avocaților și mediatorilor.

Majoritatea statelor membre ale Consiliului Europei au inclus în cadrul lor juridic național dispoziții specifice privind medierea și, în unele cazuri, alte procese de SAL în vederea îmbunătățirii calității și eficienței justiției. Mediarea a devenit din ce în ce mai importantă, până în punctul în care, în unele jurisdicții, participarea la o sesiune inițială de mediere este o condiție prealabilă pentru depunerea unei cauze în instanță judecătorească, în conformitate cu așa-numita mediere "*opt out*".

Cu toate acestea, legislația specifică referitoare la utilizarea noilor tehnologii în procesul de mediere și în alte procese de SAL este rară, în ciuda expansiunii recente și rapide a noilor tehnologii informaționale la nivel mondial. Aceasta reprezintă o provocare, deoarece, din cauza pandemiei Covid-19, utilizarea sesiunilor de mediere la distanță a crescut, cu schimbări semnificative în modul de funcționare a proceselor, dar fără nicio actualizare specifică a legislației aplicabile.

În plus, dezvoltarea aplicațiilor de inteligență artificială (AI) a deschis noi perspective pentru mediere, nu ca un substitut al mediatorilor umani, ci ca un instrument complementar de asistență în procesul de mediere. În acest caz, există preocupări etice, juridice și tehnice legate de utilizarea IA în mediere, care trebuie abordate în mod corespunzător.

În afară de mediere, în statele membre ale Consiliului Europei sunt utilizate și alte procese de SAL, cum ar fi concilierea sau negocierea, în legătură cu care probleme similare privind utilizarea

¹ Rezoluția Res(2002)12 de instituire a Comisiei Europene pentru Eficiența Justiției (CEPEJ), adoptată de Comitetul Miniștrilor la 18 septembrie 2002 în cadrul celei de-a 808-a reuniuni a Delegațiilor Miniștrilor, https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectId=09000016804ddb99.

tehnologiilor sunt pe deplin aplicabile.

CEPEJ a analizat impactul digitalizării asupra sistemelor de justiție² și a studiat mecanismele online de soluționare alternativă a litigiilor de către entități private, completând Liniile directoare ale Comitetului de Miniștri al Consiliului Europei privind mecanismele de soluționare online a litigiilor în cadrul procedurilor judiciare civile și administrative [CM(2021)36add4-final]³.

■ Furnizorii de SAL online ar trebui să se asigure că, în mod similar cu SAL față în față, persoanele fizice și juridice sunt conștiente de faptul că nu sunt niciodată private de dreptul de acces la procedurile judiciare, în conformitate cu articolul 6 din Convenția Europeană a Drepturilor Omului (CEDO). Deși utilizarea proceselor de SAL online poate fi avantajoasă pentru părți, deoarece acestea s-ar putea simți mai familiare și mai confortabile în contextul online în care a apărut litigiul, această opțiune nu ar trebui să priveze părțile de accesul la o procedură judiciară. Alegerea utilizării proceselor de SAL online ar trebui să fie voluntară pentru părți, în baza reglementărilor naționale. Drepturile de acces la o instanță judecătorească, la proceduri contradictorii și la o cale de atac judiciară efectivă sunt drepturi fundamentale ale persoanelor care sunt garantate de articolul 6 din CEDO.

SAL se referă la procese precum medierea, care oferă soluționarea extrajudiciară a litigiilor. Aceste procese pot îmbunătăți eficiența justiției prin reducerea volumului de muncă al instanțelor judecătorești și prin oferirea persoanelor fizice a posibilității de a soluționa litigii în domenii multiple, cum ar fi civil, comercial, familial, de consum sau administrativ, într-un mod eficient din punct de vedere al costurilor, reducând duratele și resentimentul asociate procedurilor judiciare.

■ S-au înregistrat progrese în unele state membre ale Consiliului Europei în ceea ce privește introducerea tehnologiei în procesele de soluționare alternativă a litigiilor în cadrul sistemelor lor juridice. Cu toate acestea, aceste inițiative trebuie să fie compatibile cu principiile-cheie, în special cele legate de mijloacele necontencioase sau consensuale de soluționare a litigiilor, și anume confidențialitatea, caracterul voluntar și independența furnizorului.

CEPEJ a adoptat aceste Linii directoare⁴ având în vedere necesitatea de a oferi statelor membre și părților interesate instrumente practice care să le ajute în funcționarea SAL online în conformitate cu principiile prezentate în instrumentele CEPEJ.

2 Liniile directoare ale CEPEJ cu privire la modul promovare a schimbării în direcția ciberjustiției, <https://rm.coe.int/16807482de>.

3 https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectId=0900001680a2cf96.

4 Liniile directoare se bazează pe proiectul elaborat de Federica Casarosa și Maria Conceição Oliveira.

Definiții

■ În sensul prezentelor Linii directoare, termenii de mai jos sunt definiți după cum urmează:

- i. **Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL)** se referă la "metode, cum ar fi arbitrajul, concilierea, medierea și medierea anexată instanței judecătorești, pentru a soluționa un litigiu fără a recurge la un proces judiciar. Unele dintre aceste metode pot fi aplicabile în materie penală"⁵.

SAL **online** reprezintă aceste mecanisme utilizate și implementate într-un context online, fie susținut de tehnologie, fie într-un mediu virtual⁶.

SAL reprezintă procese extrajudiciare care permit la două sau mai multe părți să soluționeze un litigiu. Acestea includ diferite tipuri de procese, care pot necesita asistența unei terțe părți sau se pot baza pe instrumente complet sau parțial automatizate.

În conformitate cu Glosarul CEPEJ, medierea este definită ca "proces structurat și confidențial în cadrul căruia un terț imparțial, cunoscut sub numele de mediator, asistă părțile prin facilitarea comunicării dintre acestea în scopul soluționării chestiunilor în litigiu", în timp ce concilierea este definită ca "proces confidențial în cadrul căruia un terț imparțial, cunoscut sub numele de conciliator, face o propunere fără caracter obligatoriu părților pentru soluționarea unui litigiu între acestea".

Prezentele Linii directoare vor respecta definițiile medierii și concilierii incluse în Glosarul CEPEJ, însă este posibil ca implementarea practică a SAL în mediul online să prezinte mecanisme hibride sau noi de SAL.

- ii. **Inteligența artificială (AI)** se referă la "un set de metode, teorii și tehnici științifice al căror scop este de a reproduce, prin intermediul unei mașini, capacitățile cognitive ale unei ființe umane"⁷.

Inteligența artificială (AI) este un sistem informațional care rezolvă probleme complexe. Un astfel de sistem funcționează prin perceperea mediului său prin colectarea și interpretarea informațiilor colectate, datelor structurate și nestructurate,

⁵ Glosar CEPEJ, <https://rm.coe.int/cepej-2019-5final-glossaire-en-version-10-decembre-as/1680993c4c>.

⁶ Ethan Katsh et Janet Rifkin, Online Dispute Resolution : Resolving Conflicts in Cyberspace (San Francisco, Jossey- Bass), 2001.

⁷ Glosar CEPEJ, <https://rm.coe.int/cepej-2019-5final-glossaire-en-version-10-decembre-as/1680993c4c>.

formularea de concluzii pe baza cunoștințelor disponibile, prelucrarea informațiilor obținute pe baza acestor date pentru a lua decizii cu privire la cea mai adecvată acțiune care trebuie întreprinsă pentru a atinge obiectivul dorit.

- iii. **Tehnologia informației și comunicațiilor (TIC)** se referă la tehnologia care permite utilizatorilor să transmită, să stocheze, să creeze, să partajeze sau să facă schimb de informații.

Tehnologiile informației și comunicațiilor includ toate tipurile de instrumente și resurse utilizate pentru transmiterea, stocarea, crearea, partajarea sau schimbul de informații⁸. Cele mai recunoscute exemple sunt internetul, rețelele fără fir, telefoanele mobile și alte mijloace de comunicare. În plus, instrumentele care permit mesageria instantanee, vocea pe IP (VoIP) și videoconferințele sunt, de asemenea, incluse în definiție.

iv. **Videoconferință**

Videoconferința se referă la un "sistem care permite comunicarea bidirecțională și simultană de imagini și sunete, facilitând interacțiunea vizuală, audio și verbală"⁹ în timpul sesiunii online de SAL.

⁸ Glosar UNESCO, <https://uis.unesco.org/en/glossary>.

⁹ Linile directoare ale CEPEJ privind videoconferința în cadrul procedurilor judiciare, <https://rm.coe.int/cepej-2021-4-guidelines-videoconference-en/1680a2c2f4>.

Scopul și domeniul de aplicare

Prezentele Linii directoare se referă la soluționarea alternativă a litigiilor prin mijloace care pot fi utilizate și implementate într-un mediu online.

Prezentele Linii directoare au un domeniu larg de aplicare, incluzând toate formele de SAL online. Inclusiv, și cel mai important, medierea, negocierea și concilierea (în afara procedurilor judiciare). Cu toate acestea, având în vedere particularitățile arbitrajului, acest tip de procedură de soluționare a litigiilor nu va intra în domeniul de aplicare al actualului document de Linii directoare.

Liniile directoare actuale urmează structura Liniilor directoare relevante ale CEPEJ¹⁰, făcând distincție între disponibilitate, accesibilitate și sensibilizare, ținând seama de particularitățile care rezultă din utilizarea TIC în furnizarea de mecanisme de SAL și servicii de mediere online.

Liniile directoare folosesc termenul "SAL online" pentru a aborda cazurile de procese de soluționare extrajudiciară a litigiilor care au loc într-un mediu online, completând Liniile directoare ale Comitetului de Miniștri al Consiliului Europei privind mecanismele de soluționare online a litigiilor în cadrul procedurilor judiciare civile și administrative [CM(2021)36add4-final]¹¹.

Liniile directoare au mai multe publicuri țintă. Acestea se adresează (i) statelor care instituie cadrul juridic național aplicabil proceselor de SAL; (ii) furnizorilor serviciilor de SAL, care pot adopta sugestiile și abordările enumerate aici, făcând distincție între diferitele dimensiuni și specificități sectoriale și (iii) publicului larg, pentru a sensibiliza cu privire la disponibilitatea proceselor de SAL online și la garanțiile de bază pe care acestea ar trebui să le ofere în conformitate cu standardele Consiliului Europei.

¹⁰ Liniile directoare ale CEPEJ pentru o mai bună punere în aplicare a recomandării existente privind medierea în materie penală, <https://rm.coe.int/1680747759>, Liniile directoare ale CEPEJ pentru o mai bună punere în aplicare a recomandării existente privind medierea familială și medierea în materie civilă, <https://rm.coe.int/16807475b6>, Liniile directoare ale CEPEJ pentru o mai bună punere în aplicare a recomandării existente privind alternativele la litigii între autoritățile administrative și părțile private, <https://rm.coe.int/1680747683>.

¹¹ https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectId=0900001680a2cf96.

Linii directoare

1. DISPONIBILITATE

1.1. Statele membre sunt încurajate să sprijine crearea de procese ADR online care să ofere mijloace simple, eficiente, eficace și fiabile de soluționare a litigiilor

Statele membre sunt încurajate să identifice domeniile și sectoarele în care procesele de SAL online reglementate prin lege pot fi mai eficiente și pot spori posibilitatea de a soluționa ușor și rapid problemele apărute. Deși în cea mai mare parte sunt operate de actori privați, statele membre pot încuraja înființarea de furnizori de SAL prin stimulente juridice și economice instituite prin intervenții legislative. Alternativ, statele membre pot sprijini utilizarea tehnologiilor în SAL prin adoptarea unor instrumente juridice neobligatorii (precum linii directoare, recomandări etc.). De exemplu, statele membre pot consolida crearea unor proceduri de SAL independente, imparțiale, transparente, eficace, rapide și echitabile (a se vedea, de exemplu, Directiva 2013/11/UE privind SAL pentru litigiile în materie de consum). În orice caz, procedurile nu ar trebui să fie obligatorii și să împiedice părțile să își exercite dreptul de acces la sistemul judiciar. La fel ca în cazul SAL tradiționale, participarea la procedurile de SAL online nu ar trebui să priveze utilizatorul de dreptul de a fi audiat de instanță judecătorească. Drepturile de acces la o instanță judecătorească, la proceduri contradictorii și la o cale de atac judiciară efectivă sunt drepturi fundamentale ale persoanelor care sunt protejate în temeiul Convenției Europene a Drepturilor Omului. Deși importante, obiectivele de eficiență și de accelerare a procedurilor nu pot justifica încălcarea acestor drepturi.

Statele membre pot identifica cerințe minime care să asigure accesul la justiție și garanții privind normele de procedură echitabile în conceperea și desfășurarea proceselor de SAL online. Verificarea conformității cu standardele de bază identificate privind normele de procedură echitabile și accesul la justiție poate face obiectul unor mecanisme de certificare instituite la nivel național. În acest caz, statul membru poate decide că, pentru anumite conflicte sau în anumite domenii, numai un furnizor de servicii de SAL online certificat își poate exercita activitatea. De exemplu, mecanismul de certificare poate defini cerințe specifice pentru a garanta că prestatorii de servicii de SAL online sunt imparțiali și independenți, inclusiv din punct de vedere financiar, față de părți; au expertiza necesară în ceea ce privește problemele care apar în litigiu; procedura este ușor accesibilă; aplică reguli de procedură clare și echitabile, ușor accesibile publicului; etc. [a se vedea articolul 21 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 21 alineatul (3) din Regulamentul (UE) 2022/2065 privind o piață unică a serviciilor digitale - Legea serviciilor digitale].

1.2. Atunci când furnizează servicii online, furnizorii de SAL ar trebui să ofere părților, înainte de începerea procesului de soluționare a litigiului, reguli de procedură pentru soluționarea litigiului clare și transparente

SAL online poate implica diferite tipuri de proceduri de soluționare a litigiilor, inclusiv medierea, concilierea și negocierea enumerate mai sus. În consecință, este esențial ca procedura să fie explicată părților în prealabil, într-un limbaj ușor de înțeles. Această transparență poate fi obținută prin diferite mijloace, comunicarea informațiilor de bază privind inițierea și utilizarea SAL online pe site-ul internet putând să nu fie suficientă. Statele membre pot solicita ca mediatorii și alți furnizori de SAL să furnizeze, de asemenea, comunicate de presă, transmisiuni video și webinare sau publicații în social media pentru a informa suficient părțile.

Astfel cum se va clarifica în cadrul Liniei directoarei 1.3, transparența ar trebui să se aplice și în ceea ce privește utilizarea aplicațiilor bazate pe inteligența artificială în cadrul procesului. În acest caz, părțile ar trebui să fie informate cu privire la rolul jucat de mecanismul bazat pe inteligența artificială în cadrul procesului și dacă acesta din urmă are un rol în soluționarea cauzei. Această obligație de informare este în conformitate cu regulamentele, recomandările, codurile etice și liniile directoare care stabilesc standarde pentru proiectarea, implementarea și utilizarea inteligenței artificiale, astfel cum au fost stabilite de Consiliul Europei, organismele Organizației Națiunilor Unite, Uniunea Europeană, Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică și alte instituții internaționale.

Un element pe care părțile ar trebui să îl cunoască în prealabil este costul procesului de SAL online. Având în vedere că SAL online este sugerată ca o alternativă mai rapidă și mai puțin costisitoare la procedurile judiciare, costul procesului ar trebui să fie competitiv și să nu includă costuri ascunse pentru părți. Aceasta nu înseamnă că mediatorul și alți furnizori sunt împiedicați să urmărească interese economice în furnizarea serviciilor. Statele membre ar trebui să asigure că alocarea costurilor nu implică niciun conflict de interese în furnizarea serviciilor.

1.3. Furnizorii de SAL online sunt încurajați să adopte măsuri tehnice care respectă cele mai actualizate standarde de siguranță, corectitudine și eficiență. Statele membre sunt încurajate să instituie un cadru de reglementare care să permită verificarea respectării acestor standarde de siguranță, corectitudine și eficiență

Pentru a fi orientat spre viitor și "rezilient", procesul de SAL online ar trebui să facă obiectul unui proces continuu de actualizare și modernizare în urma evoluției instrumentelor TIC și,

în special, în ceea ce privește posibilitatea de a include și implementa aplicații bazate pe inteligența artificială.

■ Literatura de specialitate a subliniat în mai multe rânduri că TIC încorporate în SAL online nu pot fi calificate în același mod ca eventuala terță parte (cum ar fi un mediator sau un negociator), ci mai degrabă aceste tehnologii ar trebui calificate ca o "a patra parte"¹². Această trecere de la o simplă poziție auxiliară la un rol mai proactiv se datorează tipurilor de tehnologii utilizate și încorporate în SAL online, care s-au îmbunătățit și pot include, de asemenea, agenți software inteligenți abilitați să ajute părțile și mediatorul, conciliatorul sau alți profesioniști care acționează în domeniul SAL să ajungă la o soluție convenită de comun acord¹³.

■ De exemplu, mesageria instantanee, forumurile, apelurile video și telefonice, conferințele video, listele de corespondență și prezența video sunt instrumente care nu joacă un rol activ în soluționarea disputelor și nu au autonomie în procesul decizional. Cu toate acestea, utilizarea lor poate ajuta și sprijini activitatea oamenilor, însă aceștia din urmă sunt întotdeauna responsabili de planificare și decizie. Tehnologiile inovatoare care pot permite platformei să asigure planificarea, definirea strategiei și luarea deciziilor sunt, de exemplu, rețelele neuronale artificiale, agenții software inteligenți, mecanismele de raționament bazat pe cazuri, metodele de reprezentare și raționament al cunoștințelor, argumentarea, învățarea și negocierea. Acestea din urmă se bazează pe utilizarea aplicațiilor AI. Dintre diferitele ramuri de cercetare care abordează inteligența artificială, există unele care sunt în mod clar eficiente pentru îmbunătățirea deciziilor SAL online.

■ Deși utilizarea instrumentelor AI în serviciile de SAL online disponibile pe piață este încă limitată, statul membru poate avea în vedere posibilitatea de a oferi finanțare publică pentru colaborarea cu sectorul privat în vederea dezvoltării unor activități comune de cercetare care să implice atât experți juridici, cât și informaticieni care să dezvolte aplicații bazate pe AI care să fie utilizate în SAL online.

1.4. Statele membre ar trebui să se asigure că furnizorii de SAL online nu încalcă drepturile de protecție a datelor, inclusiv, după caz, dreptul la informare, dreptul de acces la date, dreptul de a se opune prelucrării datelor și dreptul la ștergere

■ Legislația privind protecția datelor ar trebui să se aplice oricărui proces de SAL online pentru a garanta că datele cu caracter personal colectate, stocate și prelucrate în timpul procedurii de soluționare a litigiilor sunt protejate împotriva oricărei utilizări abuzive și sunt șterse în cele din urmă.

¹² Ethan Katsh și Janet Rifkin, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace* (San Francisco, Jossey-Bass), 2001.

¹³ Colin Rule, *Technology and the Future of Dispute Resolution*, *DISP. RESOL. MAG.*, iarna 2015, la 4, 5.

Elementele-cheie care stau la baza acestei abordări sunt legalitatea, echitatea, specificarea scopului și proporționalitatea prelucrării datelor. Responsabilitatea pentru conformare și demonstrarea ei (răspundere), transparența, securitatea datelor și gestionarea riscurilor sunt, de asemenea, cerințe esențiale.

Regimul de protecție a datelor identificat de Convenția pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea automată a datelor cu caracter personal (ETS nr. 108) poate oferi punctul de referință pentru protejarea drepturilor și intereselor persoanelor vizate. Statele membre ar trebui să acorde o atenție specială Liniilor directoare privind inteligența artificială și protecția datelor adoptate în 2019 de Comitetul consultativ al Convenției pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea automată a datelor cu caracter personal (T-PD) a Consiliului Europei [TPD(2019)01]¹⁴.

De la etapa elaborării proceselor de SAL online, protecția datelor cu caracter personal ale părților și ale terților implicați ar trebui să fie garantată. Ar trebui aplicate principiile *"confidențialitate prin design"* (privacy by design) și *"confidențialitate implicită"* (privacy by default). Aceste principii ar trebui să se reflecte în alegerile sau măsurile tehnice și organizaționale adoptate în structura SAL online.

1.5. Furnizorii de SAL online ar trebui să asigure un nivel adecvat de securitate cibernetică, luând în considerare necesitatea de a proteja confidențialitatea, disponibilitatea și integritatea datelor

Furnizorii de SAL online ar trebui să ia în considerare în activitatea zilnică măsurile tehnice și organizatorice de protecție a datelor cu caracter personal. Pe de o parte, aceștia trebuie să prevadă măsuri tehnice care vizează securitatea prelucrării, prevenirea încălcărilor și înregistrarea activităților de prelucrare a datelor. Pe de altă parte, măsurile organizatorice ar trebui să asigure că toți participanții la procedurile de soluționare online a litigiilor au cunoștințe suficiente cu privire la normele aplicabile și la punerea lor în aplicare practică și, în special, personalul intern, mediatorii, conciliatorii și alți furnizori de servicii de SAL online și angajații lor ar trebui să fie instruiți cu privire la normele și reglementările privind protecția datelor.

Securitatea cibernetică este esențială, deoarece atacurile cibernetice sunt din ce în ce mai sofisticate și mai numeroase și pot afecta nu numai integritatea proceselor de SAL online, ci și sistemele de gestionare a datelor, cu riscul de manipulare și divulgare a informațiilor confidențiale.

¹⁴ <https://rm.coe.int/2018-lignes-directrices-sur-l-intelligence-artificielle-et-la-protection/168098e1b7>.

Ar trebui avute în vedere măsuri tehnice și organizaționale pentru a spori rezistența lor cibernetică la atacuri. Măsurile ar trebui să vizeze atât prevenirea spargerilor, cât și atenuarea impactului unui atac.

În calitate de contrapartidă la principiile aplicabile datelor cu caracter personal, procesele de SAL online ar trebui să respecte, de asemenea, principiile "*confidențialitate prin design*" și "*confidențialitate implicită*". În consecință, măsurile de protecție a confidențialității (controlul accesului și autentificarea), integrității (prevenirea modificării sau ștergerii datelor), disponibilității (prevenirea întreruperii sau limitării accesului) datelor și rețelelor ar trebui să fie adoptate încă de la proiectarea și dezvoltarea tehnologiilor care vor fi utilizate în mecanismele de SAL online. În plus, aceste tehnologii trebuie configurate astfel încât să asigure un nivel ridicat de securitate, care ar trebui să permită primului utilizator să primească implicit o configurație cu cele mai sigure setări posibile. Liniile directoare ale Comitetului de Miniștri al Consiliului Europei privind mecanismele de soluționare online a litigiilor în cadrul procedurilor judiciare civile și administrative oferă deja o listă de verificare a securității cibernetică adecvată pe care furnizorii de SAL online o pot adopta.

1.6. Furnizorul implicat în procesele de SAL online trebuie să aibă suficiente cunoștințe cu privire la tipurile de tehnologii adoptate, pentru a evita ca utilizarea tehnologiei să afecteze negativ capacitatea persoanei în activitatea de soluționare a litigiului

Pentru a garanta că utilizarea tipurilor de tehnologii disponibile este adecvată pentru desfășurarea proceselor de SAL online în conformitate cu principiile sale de bază privind respectarea drepturilor părților și ale consilierilor acestora, formarea ar trebui să permită cel puțin:

- identificarea tipurilor disponibile de tehnologii utilizate în mediul online de SAL;
- evaluarea caracterului adecvat, beneficiilor și riscurilor potențiale ale utilizării fiecărei tehnologii;
- dobândirea competențelor necesare pentru a oferi explicații adecvate părților și consilierilor cu privire la fiecare tehnologie disponibilă și la utilizarea acesteia în SAL online.

1.7. Furnizorii de SAL online ar trebui să se asigure că tehnologia pe care o utilizează este incluzivă, ținând seama în special de nevoile persoanelor vulnerabile

Procesele de SAL online ar trebui să țină seama cel puțin de abordarea individuală, luând în considerare condițiile economice și sociale (de exemplu, venitul, ocuparea în câmpul muncii, nivelul de educație și capacitatea de a vorbi o limbă) care caracterizează categoriile de părți care ar putea utiliza serviciile lor, pentru a răspunde diferitelor nevoi care pot apărea. De exemplu, dacă mijloacele de SAL online sunt utilizate în sectorul migrației, este mai mult decât probabil că părțile vor avea nevoie de servicii de traducere. Aceste adaptări ar trebui luate în considerare în toate etapele procedurilor, cum ar fi, de exemplu, sistemele de autentificare care ar trebui să ia în considerare și particularitățile grupurilor vulnerabile, cum ar fi persoanele cu handicap. Trebuie să fie disponibile procese alternative de autentificare. Un sistem de SAL online nu se poate baza doar pe elemente sau documente pe care persoanele cu handicap ar putea să nu le dețină, cum ar fi permisul de conducere.

Evaluarea vulnerabilității ar trebui să ia în considerare și faptul că procesul de digitalizare poate afecta capacitatea utilizatorilor de a face alegeri raționale. Colectarea, prelucrarea și analiza datelor privind comportamentele pot constitui baza pentru dezvoltarea de instrumente și aplicații care simplifică și reduc costul anumitor activități. Cu toate acestea, aceleași elemente de bază, dacă sunt destinate exploatarea prejudiciilor cognitive¹⁵, pot fi utilizate pentru manipularea percepțiilor utilizatorilor¹⁶. Acest lucru ar putea duce la creșterea vulnerabilității în contextul digital.

2. ACCESIBILITATE

2.1. Furnizorii de SAL ar trebui să își configureze serviciul online astfel încât acesta să fie ușor de utilizat și clar organizat, pentru a permite părților să înțeleagă toate etapele procedurii, rezultatul și efectul acordului. Designul tehnic ar trebui să fie în conformitate cu standardele de accesibilitate recunoscute la nivel internațional

Accesibilitatea digitală este un punct crucial atunci când se bazează pe liniile directoare publicate în 1999 de Inițiativa pentru accesibilitatea web a Consorțiului *World Wide Web*,

¹⁵ Prejudiciile cognitive pot afecta alegerile raționale ale utilizatorilor și pot fi apoi exploatare, cum ar fi înădrarea (modul în care sunt prezentate alegerile) și inerția (utilizatorii sunt mai predispuși să aleagă valorile implicite și *status quo*-ul).

¹⁶ Comunicarea Comisiei către Parlamentul European și Consiliu, Noua agendă pentru consumatori. Consolidarea rezilienței consumatorilor pentru o redresare durabilă, COM/2020/696 final, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52020DC0696&qid=1620382917569>.

și anume *Linii directe privind accesibilitatea conținutului web* (WCAG)¹⁷. Site-urile web, aplicațiile mobile, platformele software și alte tehnologii pot fi considerate accesibile atunci când sunt dezvoltate și concepute în conformitate cu standardele de accesibilitate recunoscute la nivel internațional.

■ Pagina principală este pagina de pornire, care permite o primă interacțiune cu furnizorii de SAL. Prin urmare, aceasta trebuie să fie ușor de înțeles și atractivă. Dacă orice utilizator nu poate înțelege primii pași care trebuie făcuți, atunci acesta poate abandona rapid procesul și nu se va mai întoarce niciodată. În mod similar, tot conținutul disponibil ar trebui să fie adaptabil la nevoile și preferințele părților. De exemplu, persoanele cu deficiențe de vedere, atunci când este prevăzută videoconferința, ar trebui să fie îndrumate să găsească cu ușurință playerul video pe pagină, să opereze comenzile sau să regleze volumul pentru a auzi conținutul videoconferinței. În cazul în care nu se furnizează un text alternativ echivalent ("alt text") pentru toate imaginile, orice informații comunicate prin intermediul imaginilor vor fi inaccesibile pentru persoanele care utilizează cititoare de ecran.

■ Site-urile web sunt sfătuite, pentru a fi accesibile, să nu aibă conținut intermitent sau care clipește, deoarece mulți utilizatori consideră că aceste caracteristici distrag atenția sau sunt enervante. Mai important, un site web cu aceste caracteristici poate fi inutilizabil pentru persoanele cu epilepsie sau cu anumite handicapuri cognitive.

■ Etapele procedurale aplicabile furnizorilor de SAL ar trebui să fie clar definite în prealabil, iar părțile ar trebui să fie clar informate cu privire la proces. Capacitatea părților de a urma procesul de SAL online poate fi obținută prin tutoriale video, întâlniri de testare cu părțile sau întâlniri informale cu avocații acestora (dacă sunt prezenți). Acest sprijin nu ar trebui să se limiteze la formarea inițială a părților, ci ar trebui mai degrabă să fie continuu, pe parcursul întregului proces, pentru a rezolva dificultățile tehnice care pot apărea.

2.2. Furnizorii de SAL ar trebui să asigure participarea efectivă a părților la procesul online

■ Furnizorii de SAL și părțile ar trebui să stabilească dacă organizarea unei sesiuni online este rezonabilă și adecvată în circumstanțele specifice ale litigiului, luând în considerare confidențialitatea, participarea efectivă și cunoștințele în domeniul IT ale părților.

■ Furnizorii de SAL sunt încurajați să includă o fază de triaj, care se referă la practica de colectare a aspectelor prezentate de părți, de identificare a nevoilor și problemelor care apar, pentru a determina tipul de serviciu sau de abordare adecvată în vederea soluționării litigiului. Un triaj eficient ar trebui să includă capacitatea de a evalua circumstanțele de fapt, documentele justificative necesare și, eventual, sursele juridice relevante.

¹⁷ <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>

Această etapă procedurală este utilă pentru a permite părților, care nu sunt reprezentate de un consilier juridic, să își articuleze cererea. Funcția de triaj poate fi o etapă integrată în proces, deosebit de utilă în contextul online, atunci când sunt disponibile mai multe alternative. Triajul sprijinit de tehnologie este, de asemenea, o opțiune adecvată atunci când ajută părțile să analizeze conflictul, să pregătească documentele pentru depunere și apoi să înceapă procedura de soluționare a litigiului.

Furnizorii de SAL și părțile ar trebui să convină în prealabil asupra procedurilor care urmează să fie aplicate, precum și asupra tehnologiei, software-ului, echipamentului, tipului de conexiune și securității.

Furnizorii de SAL online ar trebui să ofere părților posibilitatea de a testa calitatea audio și video, fie înainte, de exemplu prin autotestare, fie la începutul procesului de SAL online, permițând fiecărui participant să se familiarizeze cu caracteristicile platformei, precum și să ofere o formare adecvată, dacă este necesar, pentru utilizarea acesteia. În timpul sesiunii de SAL online, aceștia ar trebui să fie în măsură să monitorizeze în permanență calitatea imaginii și a sunetului legăturii video, pentru a reduce la minimum incidentele tehnice care ar putea afecta dreptul părților de a participa efectiv la proces. Aceștia ar trebui să suspende sesiunea în cazul unui incident tehnic până când acesta este corectat, în funcție de natura sa. În vederea îmbunătățirii nivelului de cunoștințe și expertiză, Liniile directoare CEPEJ privind videoconferința în cadrul procedurilor judiciare (2021)¹⁸ oferă, de asemenea, elemente utile.

Numele complete și rolurile participanților la sesiunea la distanță trebuie să fie cunoscute de părțile identificate de furnizorii de SAL online înainte de începerea sesiunii. Ei trebuie să solicite o declarație de confidențialitate din partea tuturor participanților înainte de începerea sesiunii.

Nu trebuie efectuată fotografierea, înregistrarea, difuzarea sau orice altă formă de diseminare a sesiunii de SAL online sau a unei părți a acesteia (inclusiv a pistei audio).

Atunci când este nevoie de un interpret în timpul unei sesiuni de SAL online, ar trebui să se prefere prezența interpretului alături de participantul care nu vorbește limba convenită a fi utilizată.

2.3. Furnizorii de SAL ar trebui să permită părților să transmită informații și materiale care sunt relevante pentru procesul de SAL online

Fiecare parte ar trebui să își poată prezenta argumentele pe baza documentelor și materialelor relevante. Furnizorii de SAL online ar trebui să pună la dispoziția părților formulare

¹⁸ <https://edoc.coe.int/en/efficiency-of-justice/10706-guidelines-on-videoconferencing-in-judicial-proceedings.html>

care să le permită acestora să încarce informații privind litigiul în cauză, astfel de formulare ar trebui să fie adaptabile la diferit tip de TIC utilizat de părți, cum ar fi calculatoarele și dispozitivele mobile cu sisteme de operare diferite. Este recomandabil să se ia în considerare, de asemenea, formate alternative precum Braille, caractere mari de tipar și formate electronice accesibile, care să fie puse la dispoziție la cerere.

În funcție de tipul de conținut și de tipul de proces SAL online, materialul trebuie să fie comunicat ambelor părți într-un mod accesibil și adecvat. Comunicarea informațiilor ar trebui să se facă într-o manieră precisă și detaliată și să poată fi contestată sau corectată.

Încărcarea și descărcarea documentelor trebuie să poată fi utilizate de către toți participanții. Documentele în sine trebuie să poată fi citite de toți participanții. PDF/UA este standardul ISO pentru accesibilitate universală, asigurând că documentele PDF sunt disponibile pentru cel mai larg public de cititori posibil. Astfel, documentele generate în Word, Excel și HTML pot fi făcute complet accesibile, inclusiv toate aspectele acestor documente, cum ar fi tabelele de date complexe și alte elemente vizuale.

Mijloacele de gestionare a informațiilor ar trebui să permită părților să recupereze rapid documentele, asigurând autenticitatea și fiabilitatea acestora. În funcție de tipul de SAL online, transmiterea de informații și materiale ar trebui să includă, de asemenea, posibilitatea de a solicita ștergerea tuturor materialelor și informațiilor transmise pentru a proteja confidențialitatea procedurii.

2.4. În cazurile care implică persoane vulnerabile sau la cererea părților, furnizorii de SAL online pot identifica o persoană suplimentară, externă procesului, care poate acționa ca îndrumător pentru părți

Persoanele vulnerabile pot fi supuse unor riscuri mai mari de exploatare, prin influențe sau presiuni externe. Mediatorii au obligația de a se asigura că părțile înțeleg procesul și sunt capabile să decidă asupra rezultatului litigiului. Cu toate acestea, ar putea fi luată în considerare posibilitatea ca un intermediar imparțial să îi asiste în activitățile lor. De exemplu, în cazul dizabilităților cognitive, intermediarul ar ajuta persoana cu handicap să înțeleagă procesul, asigurându-se că totul este explicat corect. Intermediarul ar trebui să fie o figură complet neutră, diferită de orice persoană implicată în procesul de SAL online, pentru a evita orice conflict de interese. O opțiune adecvată ar fi adăugarea, printre opțiunile preliminare disponibile, și a posibilității pentru parte de a solicita acest ajutor specific înainte de începerea procedurii¹⁹.

¹⁹ ONU, 2020. "Principii și linii directoare internaționale privind accesul la justiție pentru persoanele cu handicap", <https://www.un.org/development/desa/disabilities/wp-content/uploads/sites/15/2020/10/Access-to-Justice-EN.pdf>

3. CONȘTIENTIZARE

3.1. Statele membre ar trebui să încurajeze persoanele fizice și juridice să utilizeze procedurile de SAL online, în special prin informarea acestora cu privire la existența unei astfel de opțiuni

Pe lângă activitățile deja adoptate de furnizorii de SAL online, statele membre ar trebui să sprijine activitățile de sensibilizare și de formare destinate persoanelor fizice și juridice pentru a spori dezvoltarea mecanismelor de SAL online. Aceste măsuri ar trebui dublate de îmbunătățirea competențelor digitale ale cetățenilor și, în special, ale grupurilor vulnerabile, cum ar fi persoanele cu handicap, persoanele în vârstă, migranții etc.

3.2. Statele membre ar trebui să încurajeze furnizarea de formare specifică pentru avocați cu privire la utilizarea tehnologiilor în cazul reuniunilor prin videoconferință și audioconferință, care să cuprindă măsuri specifice pentru a răspunde preocupărilor clienților lor în materie de securitate

Atunci când consiliază clienții cu privire la alegerea reuniunilor online pentru soluționarea litigiilor, avocații ar trebui să fie în măsură să le furnizeze informații clare cu privire la utilizarea acestora și să îi sprijine în timpul sesiunii online. Utilizarea adecvată a reuniunilor online de către avocați ar trebui să fie inclusă în programele de formare inițială și continuă a avocaților.

Barourile ar trebui să își încurajeze membrii să participe la programe de formare specifice privind utilizarea tehnologiilor în cadrul sesiunilor de soluționare a litigiilor.

Educația juridică ar trebui să includă bune practici pentru a ține pasul cu progresele tehnologice, în special cu introducerea mecanismelor de SAL online în sistemele de justiție. Formatorii ar trebui să utilizeze exemple din lumea reală.

ANEXĂ

EXEMPLE ȘI BUNE PRACTICI LEGATE DE LINIILE DIRECTOARE

Linia directoare 1.1

Certificarea SAL online

Franța

Decretul nr. 2021-95 din 29 ianuarie 2021 introduce modificări ale regimului de certificare a serviciilor de conciliere, mediere și arbitraj online în Franța (modificarea Decretului 2017- 1457 din 9 octombrie 2017 privind lista mediatorilor în fața curților de apel și a Decretului 2019-1089 din 25 octombrie 2019 privind certificarea serviciilor de conciliere, mediere și arbitraj online în vederea întocmirii listelor de mediatorii de către curțile de apel și a punerii în aplicare a certificării serviciilor de conciliere, mediere și arbitraj online).

Decretul prevede că serviciul online de conciliere, mediere sau arbitraj trebuie să fie supus unui audit de monitorizare, care se efectuează de la distanță, cu excepția excepțiilor. Trebuie remarcat faptul că a fost introdusă o procedură de transfer al certificării de la un organism de certificare la altul. Scopul este de a reconcilia cerința de monitorizare a certificării cu libera concurență între organismele de certificare. În plus, a fost introdusă o procedură de prelungire a certificării anterioare. În caz de refuz, suspendare sau retragere a certificării de către organismul de certificare, furnizorul de servicii are la dispoziție un mecanism intern de recurs.

Uniunea Europeană

Regulamentul (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului din 19 octombrie 2022 privind o piață unică pentru serviciile digitale și de modificare a Directivei 2000/31/CE (Legea serviciilor digitale)

Articolul 21 - Soluționarea extrajudiciară a litigiilor

1. Destinatarii serviciului, inclusiv persoanele fizice sau juridice care au depus notificări, cărora li se adresează deciziile menționate la articolul 20 alineatul (1), au dreptul de a alege orice organism extrajudiciar de soluționare a litigiilor care a fost certificat în conformitate cu alineatul (3) din prezentul articol pentru a soluționa litigiile legate de deciziile respective, inclusiv plângerile care nu au fost soluționate prin intermediul procedurii interne de soluționare a diferendelor menționat

la articolul respectiv.

[...]

3. Coordonatorul serviciilor digitale din statul membru în care este înființat organismul extrajudiciar de soluționare a litigiilor certifică organismul, la cererea acestuia, pentru o perioadă maximă de cinci ani, care poate fi reînnoită, în cazul în care organismul a demonstrat că îndeplinește toate condițiile următoare:

- a) este imparțial și independent, inclusiv din punct de vedere financiar, de furnizorii de platforme online și de beneficiarii serviciilor furnizate de furnizorii de platforme online, inclusiv de persoanele fizice sau juridice care au transmis notificări;
- b) are expertiza necesară în ceea ce privește problemele care apar în unul sau mai multe domenii specifice de conținut ilegal sau în ceea ce privește aplicarea și respectarea termenilor și condițiilor unuia sau mai multor tipuri de platforme online, permițând organismului să contribuie în mod eficient la soluționarea unui litigiu;
- c) membrii săi sunt remunerați într-un mod care nu este legat de rezultatul procedurii;
- d) soluționarea extrajudiciară a litigiilor pe care o oferă este ușor accesibilă, prin intermediul tehnologiei comunicațiilor electronice și oferă posibilitatea de a iniția soluționarea litigiului și de a depune online documentele justificative necesare;
- e) este capabil să soluționeze litigiile într-un mod rapid, eficient, cu reducerea costurilor și în cel puțin una dintre limbile oficiale ale instituțiilor Uniunii;
- f) soluționarea extrajudiciară a litigiilor pe care o oferă are loc în conformitate cu un regulament de procedură clar și echitabil, care este ușor și public accesibil și care respectă legislația aplicabilă, inclusiv prezentul articol.

 Coordonatorul serviciilor digitale specifică, după caz, în certificat:

- a) problemele specifice la care se referă expertiza organismului, astfel cum se menționează la primul paragraf, litera (b); și
- b) limba sau limbile oficiale ale instituțiilor Uniunii în care organismul poate soluționa litigiile, astfel cum se menționează la primul paragraf, litera (e).

Linia directoare 2.1

Serviciu ușor de utilizat

Regatul Unit

AviationADR este un sistem de SAL din Regatul Unit aprobat de Autoritatea Aviației Civile (autoritatea națională de reglementare în domeniul aviației) și gestionat de *Consumer Dispute Resolution Limited (CDRL)*. Sistemul este independent și imparțial, fără costuri pentru pasageri. Acesta se concentrează pe reclamațiile prezentate de pasageri cu privire la companiile aeriene și aeroporturile care se abonează la platformă. Este important de reținut că decizia care rezultă din procedură poate include (a) impunerea unui comportament din partea companiei aeriene/aeroportului (inclusiv emiterea unor scuze oficiale); (b) plata de către compania aeriană/aeroport a unei recompense financiare cu titlu de soluționare integrală și definitivă, care să nu depășească 25 000 de lire sterline, cu titlu de despăgubire pentru i) pierderea financiară reală dovedită și/sau agravarea, suferința și/sau inconveniente cauzate de actul (actele) sau omisiunea (omisiunile) care a (au) făcut obiectul plângerii și/sau ii) orice costuri rezonabile dovedite suportate de reclamant pentru depunerea plângerii. Dacă pârâtul este membru al *AviationADR*, acesta va fi obligat prin contract să pună în aplicare decizia.

Linia directoare 1.3

Principii aplicabile inteligenței artificiale pentru justiție

Consiliul Europei

Carta etică europeană privind utilizarea inteligenței artificiale în sistemele judiciare și în mediul acestora

Principiul 4 - Principiul transparenței, imparțialității și echității: metodele de prelucrare a datelor trebuie să fie accesibile și ușor de înțeles; se vor autoriza audituri externe.

Uniunea Europeană

Propunere pentru o lege privind inteligența artificială

Articolul 13 - Transparență și furnizarea de informații către utilizatori

1. Sistemele AI cu grad ridicat de risc sunt proiectate și dezvoltate astfel încât să se asigure că funcționarea lor este suficient de transparentă pentru a permite utilizatorilor să interpreteze rezultatele sistemului și să le utilizeze în mod corespunzător. Se asigură un tip și un grad adecvat de transparentă, în vederea respectării obligațiilor relevante ale utilizatorului și ale furnizorului stabilite în capitolul 3 din prezentul titlu.
2. Sistemele IA cu grad ridicat de risc sunt însoțite de instrucțiuni de utilizare într-un format digital adecvat sau în alt mod, care includ informații concise, complete, corecte și clare, care sunt relevante, accesibile și inteligibile pentru utilizatori.
3. Informațiile menționate la alineatul (2) precizează:
 - (a) identitatea și datele de contact ale furnizorului și, dacă este cazul, ale reprezentantului său autorizat;
 - (b) caracteristicile, capacitățile și limitele de performanță ale sistemului IA cu grad ridicat de risc, inclusiv:
 - i) scopul propus;
 - ii) nivelul de acuratețe, robustețe și securitate cibernetică menționat la articolul 15, în raport cu care a fost testat și validat sistemul IA cu grad ridicat de risc și care poate fi așteptat, precum și orice circumstanțe cunoscute și previzibile care pot avea un impact asupra nivelului așteptat de acuratețe, robustețe și securitate cibernetică;
 - iii) orice circumstanță cunoscută sau previzibilă, legată de utilizarea sistemului IA cu grad ridicat de risc în conformitate cu scopul pentru care a fost conceput sau în condiții de utilizare inadecvată previzibilă în mod rezonabil, care poate conduce la riscuri pentru sănătate și siguranță sau pentru drepturile fundamentale;
 - iv) performanțele sale în ceea ce privește persoanele sau grupurile de persoane pe care sistemul urmează să fie utilizat;
 - v) atunci când este cazul, specificații pentru datele de intrare sau orice alte informații relevante în ceea ce privește seturile de date de formare, validare și testare utilizate, ținând seama de scopul urmărit de sistemul de inteligență artificială.
 - (c) modificările aduse sistemului IA cu grad ridicat de risc și performanței acestuia, care au fost stabilite în prealabil de către furnizor la momentul evaluării inițiale a conformității, dacă este cazul;
 - (d) măsurile de supraveghere umană menționate la articolul 14, inclusiv măsurile tehnice puse în aplicare pentru a facilita interpretarea de către utilizatori a rezultatelor sistemelor de IA;
 - (e) durata de viață preconizată a sistemului IA cu grad ridicat de risc și orice măsuri de întreținere și îngrijire necesare pentru a asigura buna funcționare a sistemului IA respectiv, inclusiv în ceea ce privește actualizările de software.

Tria

Regatul Unit

 *Resolver* este un furnizor britanic de soluționare online a litigiilor²⁰, care acoperă mai multe sectoare, de la telecomunicații la călătorii, de la reclamații privind apa la reclamații privind proprietățile. Acesta acoperă, de asemenea, sectorul sănătății, însă, în acest caz, platforma nu poate soluționa cazurile legate de Serviciul Național de Sănătate (NHS), dar oferă recomandări reclamațiilor pentru a urma procesul cuvenit. În special, platforma oferă un serviciu gratuit și confidențial, denumit *Patient Advice and Liaison Service (PALS)*, care oferă consiliere, sprijin și informații cu privire la chestiuni legate de sănătate. În plus, platforma oferă ghidare cu privire la procedură și la documentele pregătitoare de care solicitantul poate avea nevoie pentru cererea NHS.

²⁰ <https://www.resolver.co.uk/>

²¹ <https://www.resolver.co.uk/rights-guide/health-services>



www.coe.int/cepej

RON

Statele Membre ale Uniunii Europene au decis să își unească cunoștințele, resursele și destinele. Împreună, ele au construit o zonă de stabilitate, democrație și dezvoltare durabilă, păstrând în același timp diversitatea culturală, toleranța și libertățile individuale. Uniunea Europeană și-a asumat angajamentul de a comunica realizările și valorile sale țărilor și oamenilor din afara granițelor sale.

www.europa.eu

Traducere cofinanțată
de Uniunea Europeană



Consiliul Europei este organizația lider în domeniul drepturilor omului pe continentul european. Aceasta include 46 de state membre, inclusiv toate statele membre ale Uniunii Europene. Toate statele membre ale Consiliului Europei au semnat Convenția Europeană a Drepturilor Omului, un tratat conceput să protejeze drepturile omului, democrația și preeminența dreptului. Curtea Europeană a Drepturilor Omului supraveghează punerea în aplicare a Convenției în statele membre.

www.coe.int

