

## **Fișă proiect instituțional pentru publicarea pe site-ul cercetare.ase.ro**

*(maxim 5 pagini)*

### **Titlu proiect:**

**IMPACTUL REGLEMENTĂRII SERVICIILOR DIGITALE LA NIVELUL UNIUNII EUROPENE**

### **Instituția care a propus tema:**

**MINISTERUL AFACERILOR EXTERNE**

### **Director:**

**Conf. univ. dr. Hornoiu Remus Ion**

### **Echipa:**

**Prof. univ. dr. Negrea Mihai  
Prof. univ. dr. Pădurean Mihaela  
Prof. univ. dr. Vasiliu Cristinel  
Conf. univ. dr. Albăstroiu Irina  
Conf. univ. dr. Bucur Mihaela  
Conf. univ. dr. Dina Răzvan  
Conf. univ. dr. Felea Mihai  
Conf. univ. dr. Tănase Mihail Ovidiu  
Lect. univ. dr. Iorgulescu Maria-Cristina  
Lect. univ. dr. Marin-Pantelescu Andreea  
Lect. univ. dr. Nica Ana Maria  
Asist. univ. dr. Gheorghe Georgică  
Drd Chița Sandra Diana  
Drd Crîșmariu Oana Diana**

### **Obiective:**

1. Identificarea situației actuale privind stadiul de implementare al reglementării serviciilor digitale la nivelul Uniunii Europene
2. Evaluarea digitalizării serviciilor la nivelul Uniunii Europene
3. Identificarea percepției furnizorilor de servicii digitale cu privire la impactul reglementării acestora la nivelul Uniunii Europene

## Activități:

### **Activități propuse pentru îndeplinirea obiectivului de cercetare 1:**

- A1.1- Documentare în privința situației actuale privind stadiul de implementare al reglementării serviciilor digitale la nivelul Uniunii Europene
- A1.2- Colectarea datelor statistice și analiza critică și comparativă a principalelor documente identificate în urma procesului de documentare
- A1.3- Stabilirea concluziilor studiului

### **Activități propuse pentru îndeplinirea obiectivului de cercetare 2:**

- A2.1- Documentare în privința situației actuale privind digitalizarea serviciilor la nivelul Uniunii Europene
- A2.2- Studiu comparativ privind gradul de digitalizare la nivelul Uniunii Europene
- A2.3- Analiza gradului de digitalizare pentru serviciile online din România
- A2.4- Stabilirea concluziilor studiului.

### **Activități propuse pentru îndeplinirea obiectivului de cercetare 3:**

- A3.1- Realizarea interviurilor în profunzime cu principalii furnizori de servicii digitale cu privire la impactul reglementării acestora la nivelul Uniunii Europene
- A3.2- Analiza datelor cercetării calitative realizate: extragerea și prelucrarea datelor
- A3.3- Întocmirea raportului final de cercetare privind impactul reglementării serviciilor digitale la nivelul Uniunii Europene.

## Rezultate:

Societatea informațională este într-o continuă transformare în care apar servicii digitale inovatoare cu impact direct în viața cetățenilor Uniunii Europene. În perioada care a trecut de la adoptarea Directivei 2000/31/CE1 („Directiva privind comerțul electronic”), serviciile digitale au devenit o sursă de noi riscuri și provocări, atât pentru societate în ansamblul ei, cât și pentru persoanele care utilizează aceste servicii. Astăzi, mai mult ca oricând, criza provocată de pandemia de COVID-19 a demonstrat importanța tehnologiilor digitale în toate aspectele vieții moderne.

Plecând de la cercetarea realizată de Oxera (2020), s-a urmărit realizarea unei cercetări calitative, pe bază de interviu semi-structurat, cu focus asupra platformelor digitale din România. Având în vedere că în cercetarea inițială a Oxera (2020) nu au fost incluși furnizori din această arie geografică, s-a considerat utilă identificarea percepției celor care gestionează platforme digitale cu activitate în România cu privire la potențialul impact pe care l-ar putea avea implementarea reglementărilor DSA asupra utilizatorilor de business. Interviurile au fost derulate în perioada august-noiembrie 2021, în baza unui ghid de interviu semi-structurat, cu 10 întrebări, care a avut următoarele obiective:

- O1: identificarea măsurii în care operatorii platformelor digitale sunt la curent cu prevederile DSA
- O2: identificarea percepției operatorilor platformelor digitale cu privire la impactul prevederilor DSA asupra dezvoltării afacerii
- O3: identificarea principalelor bariere în alinierea la noile reglementări
- O4: identificarea impactului alinierii la prevederile DSA asupra dezvoltării propriei platforme digitale
- O5: identificarea de eventuale propuneri de îmbunătățire a noilor reglementări impuse prin DSA.

Interviurile s-au realizat prin intermediul unor servicii de video-conferință (Zoom) și prin e-mail, având o durată medie de 30-60 de minute. Cu acordul tuturor participanților, interviurile au fost înregistrate. Pentru o interpretare de calitate a aspectelor rezultate în urma interviurilor, ulterior s-a realizat transcriptul acestora. În baza transcripturilor, s-a realizat o analiză deductivă a rezultatelor obținute (având în vedere că interviurile s-au realizat urmărind un ghid de interviu, deja structurat pe o serie de teme de interes pentru cercetare).

Astfel, nu s-a urmărit atingerea unui eșantion reprezentativ statistic, ci mai degrabă obținerea unei imagini asupra percepției operatorilor platformelor digitale în privința potențialului impact pe care l-ar avea DSA.

Cercetarea calitativă a fost precedată și de o cercetare de birou menită să ofere o imagine asupra opiniilor exprimate pe rețelele de social media (în principal, rețeaua utilizată în mediul profesional LinkedIn și Twitter) cu privire la noile reglementări impuse de DSA. Cercetarea conținutului și a opiniilor exprimate pe rețelele de social media prin urmărirea de hashtag-uri este o practică tot mai utilizată în ultimii ani, fiind recunoscută drept o metodă de cercetare ce poate conduce la rezultate valoroase (Pilař et al., 2021). În plus, datele calitative obținute prin intermediul rețelelor de social media pot oferi detalii despre percepția sau atitudinea unor utilizatori cheie, în privința unor subiecte de interes (Mooi et al., 2018).

Lotul respondenților: *eSky, Vola, trusted.ro, ANCOM, Autoritatea pentru Digitalizarea României*.

Observăm că respondenții fac parte din două grupuri distincte: platforme online și autorități de reglementare din România.

Din interviuri au reieșit următoarele teme privind percepția operatorilor platformelor digitale în privința potențialului impact pe care l-ar avea reglementările DSA.

| <b>Reglementari DSA</b>   | <b>Actiunile platformei la impactul reglementărilor</b>  | <b>Exemple de impact asupra utilizatorilor de tip business</b>                               |
|---|--|--|
| Domeniul de aplicare pentru diferite tipuri de platforme digitale | Efectele implementării de praguri ar putea descuraja creșterea startup-urilor de platforme digitale                          | Platformele de nișă, mai mici, își găsesc mai ușor clienți, reușind astfel să se extindă     |
|   |  | Pierderea clienților dacă platformele limitează numărul de utilizatori                       |
| Moderarea conținutului  | Solicitarea de detalii suplimentare despre bunurile, serviciile sau conținutul pe care utilizatorii le postează pe platformă | Creșterea vânzărilor și încrederii clienților  |
|   |  | Clienții ar avea mai puține opțiuni dacă unele bunuri sau servicii nu ar putea fi verificate |
|   | Adoptarea de procese stricte de revizuire care duc la întâzieri la postarea conținutului                                     | Căștigarea de clienți dacă conținutul este moderat   |
|   |  | Pierderea vânzărilor din cauza întâzierilor  |
| Eliminarea sau restricționarea funcțiilor platformei              | Eliminarea sau restricționarea funcțiilor platformei   | Protejarea afacerilor de „trolii” online   |
|   |  | Clienții noi sunt mai reticenti în a încerca bunuri și servicii fără recenzii detaliate      |
|   | Adoptarea unei abordări precaute a moderării conținutului, care ar   | Beneficierea de eliminarea conținutului ilegal (conturi false)                               |

|                                       |  |   |
|---------------------------------------|--|---|
|                                       | putea duce la eliminarea incorectă a conținutului  | Pierderea veniturilor dacă postările sunt eliminate incorect  |
| Cunoașterea clientului (KYC)          | Solicitarea unui volum crescut de informații pentru utilizatori la înregistrarea pe platforma, rezultând în întârzieri în procesul de înscriere pe platforma | Un mediu mai puțin competitiv prin eliminarea concurenței nelociale<br>Pierderea oportunităților de afaceri din cauza înscrierilor întârziate                           |
| Transparența algoritmilor             | Simplificarea și/sau reducerea utilizarea algoritmilor   | Creșterea mai rapidă a companiilor dacă acestea înțeleg algoritmiile platformelor<br>Actualizările mai lente ale platformelor conduc la oportunități de business ratate |
| Consistența reglementărilor           | Expansiunea platformelor digitale în întreaga Europă   | Sprijinirea companiilor să câștige clienți din întreaga UE<br>Creșterea costurilor de operare dacă clienții utilizează diferite platforme                               |
| Implementarea tuturor reglementărilor | Creșterea taxelor de platformă pentru întreprinderi (pentru acoperirea costurilor de armonizare juridică)  | Nu mai utilizează platforma<br>Fortarea companiilor să taxeze mai mult pentru bunuri și servicii  |

***Rezultatele reieșite din cercetare cu reprezentanți ai diverselor companii conturează următoarea imagine la nivel național:***

1. Chiar dacă au fost discuții la nivel înalt între ADR, ANCOM, alte autorități ale statului și reprezentanți ai Facebook și Google este evident că se așteaptă definitivarea și publicarea variantei finale a reglementărilor DSA de către Comisia Europeană;
2. În plan intern există problema desemnării “Coordonatorului de servicii digitale – DSC” – ca autoritate independentă. Momentan există fie o problemă legislativă internă (de organizare a DSC) fie de corelare a legislației naționale cu cea europeană (în alegerea/înființarea DCS).
3. Companiile private au auzit și cunosc, la modul general, reglementările DSA dar nu văd o preocupare activă în pregătirea operațiunilor interne și analiza impactului pentru a răspunde corespunzător.
4. Problemele activității curente, organizarea la nivel de corporație internațională au făcut imposibilă obținerea unor răspunsuri în timpul alocat proiectului – 6 luni. La acestea s-au adăugat probleme (cu impact în latura digitală) care încă nu sunt complet rezolvate. Unul dintre reprezentanții companiilor abordate a menționat “noi nu suntem încă 100% GDPR compliant; nu am abordat încă reglementările DSA. Așteptăm intrarea lor în vigoare și vom face tot posibilul să le respectăm.”
5. Follow-up-urile telefonice la emailurile inițiale au reliefat o lipsă a strategiei digitale pe termen mediu și lung în companiile abordate.
6. Sentimentul că DSA este încă o “povară” pe care trebuie să o gestioneze și lipsa de înțelegere a conținutului punctual al reglementărilor sunt alte elemente sesizate.

Pornind de la aspectele menționate mai sus, a analizelor și cercetărilor efectuate în cadrul proiectului se desprind câteva concluzii: firmele vizate vor întreprinde acțiunile necesare pentru a respecta reglementările DSA; la acest moment, există convingerea că vor exista costuri suplimentare prin prisma resurselor angrenate în acest proces.

**Propuneri:**

1. O comunicare bidirecțională permanentă între autoritățile statului și companiile private, comunicare bazată pe: deschidere, onestitate, predictibilitate, responsabilitate;
2. Promovarea reglementărilor DSA și a măsurilor presupuse de acestea; explicarea acestor măsuri către operatorii privați;
3. Alocarea unui timp suficient pentru punerea în practică a acestor măsuri;
4. Acordarea de asistență în implementarea acestor măsuri.

Pentru a susține inovația, sectorul privat este o sursă ce poate contribui la dezvoltarea tehnologică în România, poate crea infrastructură digitală și conduce la un schimb de bune practici și cunoștințe care ar stimula progresul tehnologic la nivel național. Legislația națională ar trebui să fie adaptată pentru a permite astfel de oportunități, și în același timp ar trebui modernizată pentru a ne asigura că măsurile desuete care aveau sens în societatea anilor trecuți nu sunt astăzi un obstacol în calea inovării și a progresului tehnologic.

Există de asemenea și hub-uri digitale care contribuie inovației, iar România are șanse să devină un actor european de seamă în sectorul digital.

***Posibile acțiuni ce pot fi implementate de platformele digitale active în Europa ca răspuns la diferitele reglementări DSA, cu posibile efecte secundare asupra utilizatorilor de afaceri sunt privite din următoarele perspective:***

**Dezvoltare:** platforma rămâne sub un prag. Dacă se aplică obligații de reglementare numai la platforme peste o anumită scară, unele platforme ar putea fi stimulate să-și limiteze creșterea pentru a rămâne sub prag și pentru a evita granița de reglementare. Din perspectiva utilizatorilor, asta ar putea însemna că nu pot folosi platforma aleasă sau că platforma nu este capabilă să ajungă la o gamă cât mai largă de clienți.

**Verificare:** informații necesare despre activitățile de pe platformă. Platformele ar putea crește cantitatea de informații pe care utilizatorii de afaceri sunt obligați să le furnizeze în legătură cu activitatea lor comercială pe platforme, de exemplu verificarea bunurilor sau serviciilor postate pe site-urile web ale platformelor.

**Întârzieri:** postările au fost întârziate din cauza procesului de revizuire. Unele din scenariile DSA pe care le-am discutat ar putea necesita sau stimula platformele să facă revizurii ale conținutului înainte de a fi postat. Acest lucru are ca rezultat utilizatori ce întâmpină întârzieri în ceea ce privește postarea conținutului lor pe platforme în timp ce procesul de revizuire este finalizat.

**Funcționalitate:** funcționalitate redusă/restricționată. Dacă platformele sunt răspunzătoare pentru conținutul postat pe site-urile lor web și/sau tranzacțiile pe care le facilitează, acestea ar putea elimina sau restricționa diferite funcționalități oferite pentru a atenua riscurile de răspundere asociate.

**Înscrierea pe platformele digitale:** informații suplimentare necesare și întârzieri. Platformele trebuie să își adapteze procesele de înscriere ca răspuns la DSA – fie din cauza cerințelor directe, cum ar fi cerințele KYC îmbunătățite sau indirecte (cum ar fi răspunderea legată de stimularea trecerii de la platforme deschise la modele închise). Aceasta ar putea include suplimentarea informațiilor pe care platformele le impun utilizatorilor să furnizeze atunci când se înregistrează și solicitarea unui profil de utilizator actualizat permanent. În plus, acest lucru ar putea duce la întârzieri în procesul de înregistrare, dacă platformele au dificultăți în verificarea informațiilor.

**Transparență:** explicații ai AI/algoritmilor. Platformele ar putea fi obligate să asigure transparența asupra modului în care folosesc algoritmi, aceasta fiind supravegheata de un organism de reglementare independent sau de la utilizatorii platformelor. Acest lucru ar putea avea ca rezultat utilizarea de către platforme a unor algoritmi mai simpli, care sunt mai ușor de explicat, dar cu mai puține funcționalități.

Un alt potential rezultat este că platformele încearcă să reducă numărul de actualizări ale algoritmilor, amânând lansarea de noi funcții sau îmbunătățiri.

**Acces:** acoperire mai mare a platformei în toată Europa. Consistența regimului de reglementare ar putea facilita operarea platformelor în state membre UE. Din perspectiva utilizatorului, acest lucru ar crește numărul de platforme la care un utilizator are acces și, potențial, ar crește, de asemenea, accesul la piețele non-interne.

**Preț:** introducere sau taxe majorate. Există o serie de potențiale modificări introduse de DSA care ar putea duce la o creștere a costurilor pentru platforme. Acestea includ cerințe crescute pentru moderare, integrarea utilizatorului sau controlul algoritmului. Platformele s-ar confrunța apoi cu o alegere de transferarea unora sau a tuturor acestor costuri către utilizatori sub forma unei taxe de utilizare a platformei, comisioane sau trecerea de la un serviciu gratuit la unul cu plată.