

# Orientări



**Orientările 06/2022 privind punerea efectivă în aplicare  
a soluțiilor pe cale amiabilă**

**Versiunea 2.0**

**Adoptate la 12 mai 2022**

## Istoricul versiunilor

Versiunea 2.0	12 mai 2022	Adoptarea Orientărilor 06/2022 În scopul publicării, au fost efectuate doar modificări editoriale minore în comparație cu versiunea 1.0.
Versiunea 1.0	18 noiembrie 2021	Adoptarea documentului intern al CEPD 06/2021 Membrii CEPD au decis să discute publicarea documentului după o perioadă de 6 luni, timp în care membrii EDPB pot câștiga experiență din practică.

## Cuprins

1 DOMENIUL DE APLICARE ȘI SCOPUL .....	4
2 DEFINIȚIA TERMENULUI „SOLUȚIONARE PE CALE AMIABILĂ” .....	5
2.1 Contextul general .....	5
2.2 Contextul RGPD .....	6
2.3 Obiectivul general al soluționărilor pe cale amiabilă .....	9
3 ANALIZĂ JURIDICĂ GENERALĂ.....	10
3.1 Competența de a obține o soluționare pe cale amiabilă – una dintre competențele conferite autorităților de supraveghere.....	10
3.2 Procedura de soluționare pe cale amiabilă în contextul ghișeului unic.....	10
3.2.1 Soluționarea pe cale amiabilă realizată în faza de verificare preliminară de autoritatea de supraveghere vizată care a primit o plângere.....	11
3.2.2 Încercarea de soluționare pe cale amiabilă de către autoritatea de supraveghere principală <sup>12</sup>	
3.2.3 Cazuri sub incidența articolului 56 alineatul (2).....	17
4 CONSECINȚE JURIDICE ȘI RECOMANDĂRI PRACTICE .....	18
4.1 Aplicarea principiului bunei administrări în cazul procedurii de soluționare pe cale amiabilă în contextul ghișeului unic.....	18
4.2 Procedura de cooperare în urma unei soluționări pe cale amiabilă realizate de autoritatea de supraveghere principală .....	19
4.3 Soluționarea pe cale amiabilă în cazurile prevăzute la articolul 56 alineatul (2).....	21
Anexa 1: ETAPE RELEVANTE ATUNCI CÂND SE TRATEAZĂ UN CAZ PRIN SOLUȚIONARE PE CALE AMIABILĂ.....	22
Anexa 2: ȚĂRI ÎN CARE NU SUNT POSIBILE SOLUȚIONĂRI PE CALE AMIABILĂ ÎN CONFORMITATE CU LEGISLAȚIA NAȚIONALĂ .....	25

## Comitetul European pentru Protecția Datelor,

având în vedere articolul 70 alineatul (1) litera (e) din Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (denumit în continuare „RGPD”),  
având în vedere Acordul privind SEE, în special anexa XI și Protocolul 37 la acesta, astfel cum a fost modificat prin Decizia nr. 154/2018 a Comitetului mixt al SEE din 6 iulie 2018<sup>1</sup>,

având în vedere articolele 12 și 22 din Regulamentul său de procedură,

### A ADOPTAT URMĂTOARELE ORIENTĂRI

## 1 DOMENIUL DE APLICARE ȘI SCOPUL

1. Practica a arătat că multe autorități de supraveghere (denumite în continuare „AS”) aplică instrumentul de soluționare pe cale amiabilă atunci când tratează plângerile. De asemenea, este de remarcat faptul că există diferite variante de soluționări pe cale amiabilă și că, prin urmare, acestea sunt tratate în mod diferit de către autoritățile de supraveghere, din cauza legislațiilor naționale diferite. RGPD utilizează termenul de „soluționare pe cale amiabilă” numai în considerentul 131 cu referire la tratarea cazurilor locale în temeiul articolului 56 alineatul (2) din RGPD, dar nu limitează în mod explicit posibilitățile de facilitare a unor astfel de cazuri locale. Lacuna care rezultă în reglementarea soluționării pe cale amiabilă a litigiilor care nu au un caracter local a fost completată în moduri divergente, fie prin legislația statelor membre, fie prin interpretare. Având în vedere aceste interpretări diferite și legislațiile naționale diferite care reglementează tratarea plângerilor și soluționarea pe cale amiabilă (dacă este cazul), punerea efectivă în aplicare a instrumentului de soluționare pe cale amiabilă diferă considerabil de la un stat membru la altul.
2. Competențele autorităților de supraveghere ar trebui exercitate în conformitate cu cerințe specifice din dreptul procedural al statului membru respectiv. Acest lucru este valabil și pentru tratarea cazurilor. Cu toate acestea, dreptul procedural național trebuie să respecte principiile echivalenței și eficacității și, prin urmare, nu poate face excesiv de dificilă sau practic imposibilă exercitarea drepturilor conferite de legislația UE (și anume, RGPD). Prin intermediul acestor orientări, CEPD urmărește astfel să ofere cele mai bune practici pentru o aplicare coerentă a RGPD la nivel național și la nivelul UE, în măsura adecvată pentru aplicarea instrumentului de soluționare pe cale amiabilă, ținând seama de diferențele legislației procedurale naționale – în măsura în care un astfel de instrument a fost pus în aplicare în mod explicit –, de procedura mecanismului ghișeului unic în temeiul RGPD și de mediul tehnic (IMI).
3. Cazurile tratate de autoritățile de supraveghere pot avea alte origini decât plângerile, de exemplu

---

<sup>1</sup> Trimiterile la „statele membre” din aceste orientări trebuie înțelese ca trimiteri la „statele membre ale SEE”.

cazurile bazate pe rapoarte din mass-media sau investigații din oficiu. Cu toate acestea, prezentele orientări vor aborda punerea efectivă în aplicare a soluțiilor pe cale amiabilă numai în cazurile care au fost inițiate sub formă de plângere din partea unei persoane vizate, întrucât posibilitatea unei soluționări presupune existența unui litigiu între două entități, în acest caz plângerea depusă de o persoană vizată împotriva unui operator de date (a se vedea și punctul 2.1 de mai jos). În plus, astfel de plângeri pot fi împărțite în (i) cazuri naționale fără caracter transfrontalier, (ii) cazuri în care se aplică mecanismul ghișeului unic deoarece cazul este de natură transfrontalieră și (iii) cazuri transfrontaliere care sunt tratate la nivel local în temeiul articolului 56 alineatul (2) din RGPD. Chiar dacă practica arată că soluționările pe cale amiabilă reprezintă un posibil mod de acțiune pentru toate situațiile, prezentele orientări vor aborda în principal plângerile care au un caracter transfrontalier.

## 2 DEFINIȚIA TERMENULUI „SOLUȚIONARE PE CALE AMIABILĂ”

### 2.1 Contextul general

- RGPD nu definește sensul termenului „soluționare pe cale amiabilă” și face doar o referire la această expresie în considerentul 131<sup>2</sup>. Cele mai relevante sensuri pentru „soluționare” sunt „un aranjament” și „un acord oficial menit să soluționeze un litigiu sau un conflict”. Potrivit *Oxford English Dictionary*, adjectivul „amicable” (amiabil) înseamnă „caracterizat de o atitudine binevoitoare și de absența discordiei”.
- Modul în care soluționările pe cale amiabilă sunt definite la un nivel mai general în profesia juridică și în alte documente internaționale oferă câteva orientări preliminare pentru stabilirea definiției acestora. De exemplu, Camera Internațională de Comerț (ICC) prevede o serie de proceduri de soluționare a litigiilor care pot fi considerate „soluționări pe cale amiabilă”<sup>3</sup>. Principiul procedurii de soluționare pe cale amiabilă în cadrul ICC pare a fi medierea, care este descrisă ca fiind o „tehnică flexibilă și consensuală în care un mecanism neutru ajută părțile să ajungă la o soluționare negociată a litigiilor lor”. Potrivit ICC, astfel de soluționări realizate prin mediere sunt obligatorii din punct de vedere contractual și sunt aplicabile pe scară largă. Organizația Mondială a Comerțului (OMC) utilizează

---

<sup>2</sup> Considerentul 131: „<sup>1</sup>În cazurile în care o altă autoritate de supraveghere ar trebui să acționeze în calitate de autoritate de supraveghere principală pentru activitățile de prelucrare ale operatorului sau ale persoanei împuternicite de operator, dar obiectul concret al unei plângeri sau posibila încălcare vizează numai activitățile de prelucrare ale operatorului sau ale persoanei împuternicite de operator în statul membru în care a fost depusă plângerea sau a fost depistată posibila încălcare, iar chestiunea nu afectează în mod substanțial sau nu este susceptibilă să afecteze în mod substanțial persoane vizate din alte state membre, autoritatea de supraveghere care a primit o plângere sau a depistat ori a fost informată în alt mod asupra unor situații de posibile încălcări ale prezentului regulament ar trebui să încerce o soluționare pe cale amiabilă cu operatorul și, în cazul în care aceasta eșuează, să își exercite plenitudinea competențelor. <sup>2</sup>Aceasta ar trebui să includă: activități specifice de prelucrare efectuate pe teritoriul statului membru al autorității de supraveghere ori cu privire la persoane vizate de pe teritoriul aceluși stat membru, activități de prelucrare care au loc în contextul unei oferte de bunuri sau servicii destinate în mod special persoanelor vizate pe teritoriul statului membru al autorității de supraveghere sau activități de prelucrare care trebuie evaluate ținând seama de obligațiile juridice relevante în temeiul dreptului intern.”

<sup>3</sup> <https://iccwbo.org/dispute-resolution-services/mediation/icc-international-centre-for-adr/>.

soluționările pe cale amiabilă ca „soluții convenite de comun acord”, ceea ce constituie o „soluție negociată” între părțile implicate, care permite soluționarea rapidă și adaptată a unui litigiu.<sup>4</sup> În plus, Oficiul Uniunii Europene pentru Proprietate Intelectuală (EUIPO) se referă la soluționarea pe cale amiabilă ca fiind un „proces desfășurat în afara instanței, care conduce la o soluție negociată între părți [...] prin mediere”<sup>5</sup>. Centrul European al Consumatorilor (*European Consumer Center* - ECC) se referă, de asemenea, la soluționările pe cale amiabilă<sup>6</sup> ca fiind o formă de „proceduri de soluționare alternativă a litigiilor”, astfel cum se prevede în Directiva privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consumatori<sup>7</sup>, ca proceduri care sunt „oferite de entități neutre, extrajudiciare - conciliatori, mediatori, arbitri, ombudsmani, platforme pentru reclamațiile consumatorilor”<sup>8</sup> și în care „consumatorii și întreprinderile încearcă să soluționeze un litigiu împreună [...] prin audierea ambelor părți, examinarea situației juridice, discutarea soluțiilor posibile și, în cele din urmă, formularea unei propuneri de arbitraj”<sup>9</sup>.

6. În concluzie, se pare că soluționările pe cale amiabilă se referă, în general, la soluționarea alternativă a litigiilor prin intermediul unor proceduri care conduc la închiderea cordială a unei cauze. În timp ce un acord între părți este rezultatul, procedura în sine urmează o abordare amiabilă. Procedurile pot varia de la negocieri între părți la medieri formale și chiar la practici de conciliere facilitate.

## 2.2 Contextul RGPD

7. În contextul tratării plângerilor de către autoritățile de protecție a datelor, majoritatea statelor membre consideră că soluționarea pe cale amiabilă este un proces de „soluționare alternativă a litigiilor”. În majoritatea cazurilor, soluționarea pe cale amiabilă este facilitată atunci când se depune o plângere la autoritatea de supraveghere cu privire la presupusa încălcare a RGPD, în special în ceea ce privește drepturile persoanelor vizate, pentru a soluționa cazul în favoarea acestora. În astfel de cazuri, se va ajunge la o înțelegere între operator și persoana vizată, sub supravegherea autorității de supraveghere, care moderează cursul evenimentelor. Astfel, autoritatea de supraveghere acționează ca un fel de facilitator al procesului de soluționare a plângerii. Spre deosebire de un „mediator” efectiv, AS ia parte în mod activ la procedură, deoarece trebuie să își îndeplinească în continuare obligațiile în calitate de autoritate de supraveghere și, prin urmare, este obligată să trateze plângerea, să investigheze obiectul plângerii cu particularitățile sale într-o măsură adecvată și să informeze persoana

---

<sup>4</sup> Wolfgang Alschner, „*Amicable Settlements of WTO Disputes: Bilateral Solutions in a Multilateral System*” (Soluționări pe cale amiabilă ale litigiilor OMC: soluții bilaterale într-un sistem multilateral), *World Trade Review*, Volumul 13 (1), 2014, pag. 65-102.

<sup>5</sup> EUIPO, Decizia nr. 2013-3 a prezidiului camerei de recurs din 5 iulie 2013 privind soluționarea pe cale amiabilă a litigiilor (denumită în continuare „Decizia privind medierea”), <https://euiipo.europa.eu/ohimportal/ro/mediation#>.

<sup>6</sup> [https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/informal-dispute-resolution/index\\_ro.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/informal-dispute-resolution/index_ro.htm).

<sup>7</sup> Directiva 2013/11/UE privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE.

<sup>8</sup> [https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/out-of-court-procedures/index\\_ro.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/out-of-court-procedures/index_ro.htm).

<sup>9</sup> De exemplu, site-ul web german echivalent <https://www.evz.de/einkaufen-internet/odr-adr/beratung-schlichtung.html>.

vizată cu privire la stadiul sau rezultatul plângerii.

8. Având în vedere relativa tăcere a RGPD pe tema soluționării pe cale amiabilă, tipul de proces de soluționare alternativă a litigiilor care se aplică, precum și cerințele și condițiile care guvernează acest proces vor depinde în mare măsură de legislația și de politica fiecărui stat membru în parte. O analiză a practicii curente arată că, atunci când este vorba de soluționări pe cale amiabilă, majoritatea sistemelor juridice naționale includ autoritatea de supraveghere care a primit plângerea, operatorul (sau persoana împuternicită de operator) și persoana vizată în cadrul procedurii, precum și, dacă este cazul, autoritatea de supraveghere principală.
9. Ar trebui remarcat faptul că, în unele state membre, persoana vizată nu este parte la procedurile administrative împotriva operatorului. În astfel de state membre, autoritatea de supraveghere poate recurge la un proces de soluționare a litigiilor similar cu cel descris în prezentele orientări și poate închide un caz atunci când consideră că operatorul a dat curs cererilor, dar fără a audia persoana vizată. Cu toate acestea, în prezentele orientări nu vor fi abordate astfel de procese de soluționare.
10. Soluționarea pe cale amiabilă este considerată, în principal, posibilă în orice etapă a unei proceduri, chiar dacă unele autorități de supraveghere indică faptul că aceasta este posibilă doar în primele etape ale examinării cauzei, înainte de luarea oricărei alte măsuri. În unele state membre, soluționările pe cale amiabilă sunt aplicabile numai în cazurile locale, deoarece RGPD utilizează acest termen doar în considerentul 131, în care este descrisă în mod corespunzător o abordare a autorității de supraveghere vizate în cazurile locale. Cu toate acestea, majoritatea autorităților de supraveghere declară instrumentul soluționării pe cale amiabilă ca fiind admisibil în orice fel de cazuri, indiferent de natura lor transfrontalieră sau locală.
11. În ceea ce privește considerentul 131, domeniul de aplicare al unor astfel de acorduri este limitat la cazurile în care autoritatea de supraveghere vizată care a primit plângerea constată că obiectul concret sau posibila încălcare se referă numai la activitățile de prelucrare ale operatorului sau ale persoanei împuternicite de operator în statul membru în care a fost depusă plângerea sau (probabil) nu afectează în mod substanțial persoanele vizate din alte state membre. Astfel, opțiunea de a căuta o soluționare pe cale amiabilă ar trebui să includă, astfel cum se menționează în considerent, (i) activități specifice de prelucrare efectuate pe teritoriul statului membru ori cu privire la persoane vizate de pe teritoriul aceluși stat membru, (ii) activități de prelucrare care au loc în contextul unei oferte de bunuri sau servicii destinate în mod special persoanelor vizate pe teritoriul statului membru sau (iii) activități de prelucrare care trebuie evaluate ținând seama de obligațiile juridice relevante în temeiul dreptului intern. Pe de altă parte, este posibil ca legislațiile care permit în mod explicit soluționarea pe cale amiabilă să nu se limiteze la aceste cerințe.
12. În principiu, depinde de legislația statului membru și/sau de aprecierea autorității de supraveghere implicate dacă se poate alege să se recurgă sau nu la o soluționare pe cale amiabilă. În ceea ce privește criteriile pe baza cărora cazurile pot fi considerate adecvate pentru soluționare pe cale amiabilă, acestea ar putea include, pe de o parte, modul în care autoritatea de supraveghere a luat cunoștință

de caz. Prin urmare, procedura de soluționare pe cale amiabilă ar putea fi considerată aplicabilă numai în cazurile în care a fost depusă o plângere.

13. În general, soluționarea pe cale amiabilă ar trebui să fie considerată posibilă numai în cazurile privind drepturile persoanelor vizate prevăzute la articolul 12 și următoarele din RGPD, având în vedere că numai în acele cazuri persoana vizată poate invoca propriile drepturi în calitate de parte la tranzacție. Cu toate acestea, ținând seama în mod corespunzător de legislația națională a fiecărui stat membru, o astfel de decizie este lăsată la latitudinea autorității de supraveghere, întrucât aceasta trebuie să evalueze dintr-o perspectivă mai largă fiecare caz în parte.
14. Pe de altă parte, împrejurările de fapt ale cauzei ar putea fi determinante. Astfel de circumstanțe speciale în care se stabilește dacă este sau nu posibilă desfășurarea unei proceduri de soluționare pe cale amiabilă pot fi reglementate de normele naționale, întrucât RGPD nu conține nicio dispoziție cu privire la acest aspect (cu excepția considerentului 131). În practică, următoarele criterii generale ar putea ghida autoritatea de supraveghere în luarea deciziei de a iniția o procedură de soluționare pe cale amiabilă: există probabilitatea ca respectivul caz să fie soluționat pe cale amiabilă; este afectat doar un număr limitat de persoane vizate și dacă există sau nu o deficiență sistemică ce poate fi recunoscută<sup>10</sup>; încălcarea protecției datelor este ocazională sau accidentală (în sensul neglijenței); cazul implică prelucrarea unui număr limitat de date cu caracter personal; efectele încălcării nu sunt grave în ceea ce privește durata și natura (în sensul că nu există consecințe grave sau încălcări ale libertăților și drepturilor). În plus, probabilitatea apariției unor noi încălcări în viitor ar putea fi un factor determinant. De asemenea, pot fi decisive semnificația mai largă la nivelul societății și interesul public al acțiunii de asigurare a respectării legislației din partea autorității de supraveghere, având în vedere și orice domenii identificate care impun o vigoare specială, precum și măsura în care o autoritate de supraveghere este capabilă să ia măsuri eficiente și eficiente.

**Exemplul 1:**

Un operator sau o persoană împuternicită de operator acceptă să furnizeze orice informații solicitate de o autoritate de supraveghere pentru a soluționa o plângere, cum ar fi dovada clară că a respectat articolele 33 și 34 din RGPD în cazul unei încălcări a securității datelor cu caracter personal. Motivul pentru care cererea nu a fost îndeplinită imediat (în conformitate cu articolul 12 din RGPD) s-a bazat pe o discrepanță în procesul de comunicare internă.

15. Cu toate acestea, este important de remarcat faptul că orice autoritate de supraveghere are dreptul de a investiga în continuare problema chiar și după ce aceasta a fost soluționată pe cale amiabilă, deși în cadrul unei proceduri diferite sau de altă natură, din proprie inițiativă. Autoritatea poate continua procedura din oficiu în cazul în care, de exemplu, consideră că ar trebui impusă o amendă sau primește alte plângeri similare cu privire la același operator, ceea ce conduce la concluzia că operatorul nu și-a îndeplinit angajamentul de a remedia încălcarea (încălcările) protecției datelor, sau dacă plângerea și/sau investigațiile dezvăluie alte încălcări, posibil sistемice, care ar putea avea consecințe sau

<sup>10</sup> A se vedea exemplul 2 de mai jos referitor la acest criteriu.



impacturi mai ample asupra altor persoane vizate. Același lucru este valabil și în cazul în care soluționarea pe cale amiabilă se referă numai la anumite părți ale unei plângeri, în timp ce alte aspecte sau aspecte suplimentare ale cazului sunt tratate în alt mod. În plus, o soluționare pe cale amiabilă nu împiedică persoana vizată să revină la autoritatea de supraveghere în cazul în care se dovedește (ulterior) că operatorul de date nu a respectat soluționarea lor, astfel cum a fost convenită. Aceste circumstanțe ar trebui comunicate în mod clar și transparent operatorului și reclamantului înainte de a se ajunge la o soluționare pe cale amiabilă.

**Exemplul 2:**

Persoana vizată depune o plângere cu privire la faptul că un operator solicită un pașaport ca mijloc de identificare pentru a șterge un cont deținut de persoana vizată pe platforma operatorului. Autoritatea de supraveghere consideră că plângerea individuală este potrivită pentru o încercare de soluționare pe cale amiabilă, în sensul că solicitarea persoanei vizate se poate considera îndeplinită în mod satisfăcător dacă cererea prezentării unui pașaport este retrasă, iar contul este șters. Cu toate acestea, autoritatea de supraveghere deschide o anchetă din proprie inițiativă cu privire la politicile operatorului privind prelucrarea datelor în ceea ce privește conturile de pe platforme, pentru a se asigura că operatorul își aliniază politicile la dispozițiile RGPD.

### 2.3 Obiectivul general al soluționărilor pe cale amiabilă

16. Pe lângă obținerea unui rezultat satisfăcător pentru persoana vizată, soluționările pe cale amiabilă sunt instrumente de asigurare a conformității cu RGPD de către operator. În cazul în care se depune o plângere pe motiv că un operator nu a respectat drepturile persoanei vizate în temeiul articolelor 12-22 din RGPD, asigurarea respectării drepturilor persoanei vizate poate fi accelerată printr-un acord amiabil între cei implicați. Criteriul pe baza căruia este evaluat succesul soluționării pe cale amiabilă a plângerii ar trebui să includă două elemente: pe de o parte, rezultatul satisfăcător pentru persoana vizată, obținut în cazul respectiv în legătură cu problemele specifice ridicate în plângere și, pe de altă parte, dacă este cazul și dacă legislația națională impune acest lucru, dovada furnizată de operator autorității de supraveghere că a răspuns solicitărilor persoanei vizate și a respectat cerințele aplicabile în materie de protecție a datelor. Cu toate acestea, autoritatea de supraveghere ar trebui să stabilească, în practică și ținând seama de circumstanțele cazului și de cooperarea cu alte autorități de supraveghere implicate în cauză, dacă soluționarea pe cale amiabilă este suficientă pentru a asigura conformitatea deplină cu RGPD, având în vedere problemele juridice legate de acea plângere împotriva respectivului operator sau care decurg din aceasta.
17. Astfel, soluționările pe cale amiabilă ar trebui înțelese în sens larg ca fiind una dintre opțiunile prin care o autoritate de supraveghere poate să soluționeze plângerile persoanelor vizate și să asigure protecția drepturilor acestora. În același timp, trebuie recunoscut faptul că este posibil ca soluționările pe cale amiabilă să nu fie o soluție adecvată pentru fiecare caz în parte. Deși este de competența autorităților de supraveghere să stabilească dacă o soluționare pe cale amiabilă poate fi sau nu poate fi urmărită într-un anumit caz, o astfel de evaluare trebuie efectuată pe baza unor criterii structurate, uniforme, transparente și explicabile, precum cele menționate la punctul 12 și următoarele, și ținând seama de

dispozițiile de drept național, în cazul în care acestea există.

18. Competențele corective ale autorității de supraveghere sunt de o importanță capitală pentru asigurarea respectării și menținerea nivelului ridicat de protecție pe care RGPD urmărește să îl creeze pentru toate persoanele vizate, care se află adesea într-o poziție dificilă sau chiar de dependență față de operator. Soluționarea unui litigiu prin procedura de soluționare pe cale amiabilă cu o autoritate de supraveghere care tratează procesul comparabil cu un facilitator poate fi o modalitate de a remedia și de a gestiona un astfel de dezechilibru și de a găsi o soluție acceptabilă pentru fiecare parte, în special pentru persoana vizată, în ceea ce privește exercitarea drepturilor sale.

### 3 ANALIZĂ JURIDICĂ GENERALĂ

#### 3.1 Competența de a obține o soluționare pe cale amiabilă ca una dintre competențele conferite autorităților de supraveghere

19. O procedură de soluționare pe cale amiabilă își are temeiul juridic în sarcinile conferite în mod direct autorităților de supraveghere prin RGPD [articolul 57 alineatul (1) literele (a) și (f) din RGPD] și, în plus, în competențele conferite autorităților de supraveghere de o lege națională în cadrul articolul 58 alineatul (6) din RGPD, în cazul în care aceasta există.
20. În primul caz, articolul 57 alineatul (1) literele (a) și (f) din RGPD se aplică în general, oferind o bază solidă pentru ca o autoritate de supraveghere să caute toate căile posibile de „tratare” a plângerilor [a se vedea articolul 57 alineatul (1) litera (f)] și de „aplicare” [a se vedea articolul 57 alineatul (1) litera (a)] a regulamentului, după caz. Articolul 57 alineatul (1) litera (f) coroborat cu articolele 77 și 78 implică dreptul individual de a trata și de a investiga orice plângere (dacă este admisibilă) în măsura necesară pentru a ajunge la un rezultat adecvat naturii și circumstanțelor plângerii respective. Cu toate acestea, este la latitudinea fiecărei autorități de supraveghere competente să decidă în ce măsură ar trebui investigată o plângere. Un rezultat ar putea fi, de exemplu, faptul că părțile la plângere, prin intervenția autorității de supraveghere, au soluționat cazul pe cale amiabilă.
21. În al doilea scenariu, autoritățile de supraveghere pot fi împuternicite de statele membre să exercite competențe suplimentare în temeiul dreptului național, în conformitate cu articolul 58 alineatul (6) din RGPD. Detaliile privind gestionarea cazurilor operaționale de către o autoritate de supraveghere (inclusiv o autoritate de supraveghere principală) pentru a ajunge la o soluționare pe cale amiabilă se regăsesc în aceste dispoziții naționale.

#### 3.2 Procedura de soluționare pe cale amiabilă în contextul ghișeului unic

22. Pentru a evalua rolul soluționării pe cale amiabilă în contextul procedurii ghișeului unic, se poate face trimitere în primul rând la justificarea unei astfel de proceduri, astfel cum se prevede la articolul 60 alineatul (1) din RGPD. Astfel cum s-a clarificat în Orientările CEPD 02/2022 privind aplicarea

articolului 60 din RGPD<sup>11</sup>, „articolul 60 alineatul (1) stabilește principii de bază și generale, care se aplică pe parcursul întregii cooperări dintre autoritățile de supraveghere. În conformitate cu formularea acestui articol, conceptele-cheie ale procedurii de cooperare sunt «un efort de a ajunge la un consens» și obligația de a «face schimb de toate informațiile relevante»”. În plus, „[...] aceste obligații trebuie să fie respectate de autoritatea de supraveghere principală și de fiecare autoritate de supraveghere vizată (obligație reciprocă)”.

### 3.2.1 Soluționarea pe cale amiabilă realizată în faza de verificare preliminară de autoritatea de supraveghere vizată care a primit o plângere

23. CEPD dorește să sublinieze că, deși soluționarea pe cale amiabilă este menționată doar în contextul considerentului 131, încercarea de a ajunge la o soluționare pe cale amiabilă poate fi, de asemenea, o bună practică atunci când o autoritate de supraveghere tratează un caz care nu îndeplinește condițiile prevăzute la articolul 56 alineatul (2) din RGPD, în funcție de legislația procedurală națională.
24. Considerentul 131 ca atare nu împiedică autoritatea de supraveghere vizată care a primit o plângere să încerce, în cadrul verificării preliminare, să ajungă la o astfel de soluționare, în plus față de stabilirea caracterului transfrontalier „integral” al plângerii respective. Cu toate acestea, abordarea specifică poate depinde de existența sau nu a unui sediu al operatorului pe teritoriul respectivei autorități de supraveghere care primește plângerea. Astfel cum s-a clarificat deja în secțiunea 2, o caracteristică inerentă a soluționării pe cale amiabilă este satisfacția reciprocă a părților implicate, în special a reclamantului. Dacă aceasta este situația, iar autoritatea de supraveghere vizată poate concretiza o astfel de satisfacție anticipat, în etapa de verificare a plângerii, după ce, de exemplu, operatorul a respectat cererea privind drepturile persoanelor vizate, într-un mod satisfăcător atât pentru persoana vizată, cât și pentru autoritatea de supraveghere care a primit plângerea, aceasta din urmă nu ar mai trebui să informeze autoritatea de supraveghere principală cu privire la caz printr-o notificare în temeiul articolului 56 din IMI, deoarece obiectul plângerii nu mai există. În consecință, nu este necesar să se inițieze o procedură a ghișeului unic prin încărcarea cazului în IMI.
25. În conformitate cu considerentul 125, autoritatea de supraveghere principală are, în general, competența de a adopta orice decizie obligatorie din punct de vedere juridic privind operatorul relevant sau persoana împuternicită de operator relevantă în contextul ghișeului unic. În plus, în temeiul articolului 56 alineatul (6) din RGPD, autoritatea de supraveghere principală este „singurul interlocutor” al operatorului/persoanei împuternicite de operator pentru prelucrarea transfrontalieră în cauză. Prin urmare, autoritatea de supraveghere care a primit plângerea ar trebui să comunice cazul și rezultatul autorității de supraveghere principale la momentul potrivit, de exemplu trimestrial (și anume: prin intermediul asistenței reciproce voluntare), în conformitate cu cerința de cooperare inerentă întregului mecanism al ghișeului unic, pentru ca autoritatea de supraveghere principală să poată lua orice măsură pe care o consideră adecvată cu privire la operatorul în cauză.

---

<sup>11</sup> Punctele 37 și 38 din Orientările CEPD 02/2022 privind aplicarea articolului 60 din RGPD.

26. Aceasta înseamnă că autoritatea de supraveghere principală ar trebui să fie informată despre încheierea cu succes a procedurilor de soluționare pe cale amiabilă de către autoritatea de supraveghere vizată într-o astfel de etapă preliminară, inclusiv în format agregat. Orientări mai specifice în acest sens sunt furnizate în secțiunea 4 de mai jos („Recomandări”).
27. În mod evident, există cazuri în care acordul încheiat de autoritatea de supraveghere vizată cu operatorul/persoana împuternicită de operator poate fi doar parțial, și anume nu toate cererile sunt acceptate, astfel încât implicarea autorității de supraveghere principale devine indispensabilă pentru a oferi persoanei vizate toate căile de atac prevăzute de RGPD.
28. **CONSECINȚE JURIDICE:** Soluționarea pe cale amiabilă pe care o autoritate de supraveghere vizată este abilitată să o realizeze ca parte a activității de verificare preliminară cu privire la plângerea primită poate face inutilă inițierea unei proceduri în temeiul articolului 60, în măsura în care soluționarea realizată satisface pe deplin părțile implicate. În caz contrar și având în vedere principiul dreptului la bună administrare prevăzut la articolul 41 din Carta Drepturilor Fundamentale a Uniunii Europene, care se aplică și cazurilor tratate în contextul mecanismului ghișeului unic, autoritatea de supraveghere principală ar trebui să analizeze motivele pentru care autoritatea de supraveghere vizată nu a putut ajunge la o soluționare pe cale amiabilă în etapa preliminară și să decidă dacă o altă încercare ar putea conduce la încheierea plângerii într-un termen rezonabil.

### 3.2.2 Încercarea de soluționare pe cale amiabilă de către autoritatea de supraveghere principală

29. În cazul în care autoritatea de supraveghere principală decide să încerce o soluționare pe cale amiabilă după primirea cazului, o cerință esențială care trebuie îndeplinită decurge, încă o dată, din logica procedurii de cooperare prin mecanismul ghișeului unic, și anume necesitatea ca autoritățile de supraveghere vizate și autoritatea de supraveghere principală să coopereze în încercarea de a ajunge la un consens.
30. Este important să se precizeze că CEPD recunoaște că, în orice etapă a procedurii, autoritatea de supraveghere principală este liberă să organizeze o audiere oficială a persoanei vizate (prin intermediul autorității de supraveghere vizate care a primit plângerea în calitate de interlocutor) și, cu acordul tuturor părților implicate (de exemplu, persoana vizată, operatorul, autoritatea sau autoritățile de supraveghere vizate și, eventual, părți terțe), să închidă un caz după ce presupusa încălcare a fost remediată chiar și în absența unei reglementări interne specifice. Autoritatea de supraveghere principală poate face acest lucru în cazul în care consideră că informațiile colectate în urma anchetelor de caz sunt suficiente pentru a aduce cazul la o astfel de formă de închidere. Această formă de soluționare ar putea fi înțeleasă ca o abordare bazată pe obligația de diligență dată fiind marja de apreciere în stabilirea condițiilor și a cerințelor în tratarea cazurilor, deoarece oferă o soluție care permite autorităților de supraveghere să mențină nivelul ridicat de protecție pe care RGPD urmărește să îl creeze prin recunoașterea faptului că unele cazuri pot fi soluționate în mod eficient prin facilitarea interacțiunii dintre părți. Ea poate prezenta avantaje pentru reclamant, ale cărui drepturi în temeiul

RGPD sunt revendicate rapid, precum și pentru operator, căruia i se oferă posibilitatea de a-și alinia comportamentul la prevederile RGPD.

31. Aceasta înseamnă că autoritatea de supraveghere principală ar trebui să aibă în vedere necesitatea de a menține autoritățile de supraveghere vizate informate și implicate în toate etapele procedurii. Într-adevăr, deși autoritatea de supraveghere principală este, fără îndoială, singurul interlocutor al operatorului implicat [a se vedea, din nou, articolul 56 alineatul (6) din RGPD], ghișeul unic al reclamantului se află în cadrul autorității de supraveghere vizate competente care i-a primit plângerea.
32. Acest schimb reciproc de informații este și un mijloc de a asigura respectarea garanțiilor procedurale și dreptul reclamantului de a fi audiat în cadrul procedurii încercate de autoritatea de supraveghere principală, parțial în vederea prezentării opiniilor sale, pe lângă informațiile deja furnizate de autoritatea de supraveghere vizată. În acest caz, rolul autorității de supraveghere principale este esențial pentru a acționa în calitate de facilitator al întregului proces, prin schimbul de informații și documente cu autoritatea de supraveghere vizată. De asemenea, ar trebui reamintit faptul că puterea discreționară a autorității de supraveghere principale în ceea ce privește tratarea plângerii prin încercarea de a ajunge la o soluționare pe cale amiabilă între persoana vizată și operator este obligatoriu afectată de informațiile și documentele schimbate în temeiul articolului 60 alineatul (1) din RGPD, în special dacă autoritatea de supraveghere vizată a încercat deja, fără succes, o astfel de soluționare pe cale amiabilă în faza de verificare.
33. Într-adevăr, autoritatea de supraveghere principală care alege soluționarea pe cale amiabilă ca modalitate de soluționare a litigiului cu operatorul ar trebui să fie conștientă de probabilitatea ca o astfel de abordare să conducă la un rezultat pozitiv, și anume la respectarea drepturilor persoanei vizate, având în vedere toate circumstanțele relevante, inclusiv așteptările autorității de supraveghere vizate care i-a transferat plângerea în temeiul cerințelor de la articolul 56 alineatul (1) din RGPD. În cazul în care o autoritate de supraveghere vizată comunică în temeiul articolului 60 alineatul (1), în special, că, în etapa de verificare, s-a încercat deja soluționarea pe cale amiabilă, fără însă a avea succes, fie din cauza refuzului persoanei vizate de a accepta un acord cu operatorul, fie din cauza faptului că operatorul nu a răspuns invitației autorității de supraveghere vizate de a da curs solicitării persoanei vizate, autoritatea de supraveghere principală ar trebui să analizeze foarte atent dacă o nouă încercare de a soluționa plângerea pe cale amiabilă servește intereselor persoanelor vizate și legislației privind protecția datelor în general. O abordare mai formalizată, în care autoritatea de supraveghere principală își exercită întreaga autoritate față de operator tot în temeiul articolului 58 din RGPD, ar putea fi acțiunea preferabilă. Același lucru este valabil și în cazul în care autoritatea de supraveghere vizată nu a făcut nicio astfel de încercare înainte de a transfera plângerea către autoritatea de supraveghere principală, indiferent de motiv, și, în consecință, nu a comunicat autorității de supraveghere principale nimic în această privință. În ambele cazuri, atenția acordată de autoritatea de supraveghere principală probabilității de succes a opțiunii de soluționare pe cale amiabilă îi va permite acesteia să selecteze cea mai adecvată modalitate de abordare a cazului respectiv, reducând sarcina administrativă inutilă și evitând riscul unor proceduri prin mecanismul ghișeului unic, cu utilizare intensivă a resurselor, pentru a răspunde preocupărilor și îndoielilor sau chiar obiecțiilor motivate și

relevante ale autorității sau autorităților de supraveghere vizate.

34. În cazul în care autoritatea de supraveghere principală ajunge la concluzia că o soluționare pe cale amiabilă este adecvată în cazul respectiv, va trebui să considere că soluționarea face parte dintr-o procedură prin mecanismul ghișeului unic și va trebui să acționeze în consecință. CEPD a clarificat deja în Orientările privind aplicarea articolului 60 din RGPD că „pentru a facilita ajungerea la un consens, informațiile ar trebui să fie partajate într-un moment în care autoritatea de supraveghere principală are încă posibilitatea de a lua în considerare punctele de vedere ale autorităților de supraveghere vizate. Acest lucru [...] ar trebui să împiedice situații în care autorităților de supraveghere vizate li se prezintă fapte împlinite, de exemplu deoarece anumite etape ale procedurilor pot fi excluse în temeiul legislației naționale<sup>12</sup>.”
35. În contextul unei proceduri de soluționare pe cale amiabilă, aceasta înseamnă că se așteaptă ca autoritatea de supraveghere principală să informeze autoritatea sau autoritățile de supraveghere vizate despre soluția propusă înainte de finalizarea acesteia, în conformitate cu articolul 60 alineatul (3) prima teză. Astfel cum a subliniat CEPD în Orientările privind aplicarea articolului 60 din RGPD, „[...] implicarea autorităților de supraveghere vizate în procedura de cooperare nu se limitează la dreptul de a formula o obiecție relevantă și motivată în temeiul articolului 60 alineatul (4). În special, înainte de elaborarea proiectului de decizie, autoritățile de supraveghere vizate ar trebui să fie în măsură să contribuie la procedura generală și își pot exprima opiniile și înainte de elaborarea proiectului de decizie<sup>13</sup>.”
36. În mod evident, este lăsat la latitudinea autorității de supraveghere principale, având în vedere toate elementele menționate la punctele anterioare, să stabilească dacă este într-adevăr necesară o consultare informală a autorității sau autorităților de supraveghere vizate în cazul respectiv. Astfel cum s-a amintit mai sus, la punctul 12 și următoarele, caracteristicile plângerii care se pretează pentru soluționare pe cale amiabilă pot permite, fără îndoială, autorității de supraveghere principale și autorității de supraveghere vizate, tot pe baza informațiilor schimbate în prealabil în temeiul articolului 60 alineatul (1) în momentul în care plângerea este transferată autorității de supraveghere principale, să își formeze deja opiniile cu privire la posibilitatea de a soluționa plângerea într-un mod pe deplin satisfăcător pentru reclamant, eliminând cauza de nemulțumire aflată la originea litigiului. Într-un astfel de caz, autoritatea de supraveghere principală poate stabili că soluționarea plângerii poate face în mod direct obiectul proiectului de decizie care urmează să fie prezentat în temeiul articolului 60 alineatul (3) din RGPD. În cazul în care autoritatea de supraveghere vizată a comunicat că nu s-a ajuns la niciun acord în etapa de verificare sau că pur și simplu nu a încercat o soluționare înainte de a transfera cazul către autoritatea de supraveghere principală, aceasta din urmă ar trebui, în schimb, să țină seama de obiectivul consensului din procedura ghișeului unic și să solicite în prealabil o astfel de consultare informală a autorității sau autorităților de supraveghere vizate, pentru a evalua dacă o încercare (sau o altă încercare) ar putea conduce la o soluționare rezonabilă a plângerii.

---

<sup>12</sup> Punctul 55 din Orientările CEPD 02/2022 privind aplicarea articolului 60 din RGPD.

<sup>13</sup> Punctul 93 din Orientările CEPD 02/2022 privind aplicarea articolului 60 din RGPD.

37. În cele din urmă, autoritatea de supraveghere principală va trebui să prezinte autorităților de supraveghere vizate un proiect de decizie care să stabilească condițiile acordului (inclusiv măsurile pe care operatorul de date/persoana împuternicită de operator poate demonstra că le-a luat pentru a da curs cererilor formulate de reclamant în într-un mod pe deplin satisfăcător), în conformitate cu articolul 60 alineatul (3) din RGPD. Astfel cum se clarifică în Orientările privind aplicarea articolului 60 din RGPD, autoritatea de supraveghere principală trebuie să prezinte un proiect de decizie autorităților de supraveghere vizate în toate cazurile, inclusiv atunci când plângerile sunt retrase de reclamant după inițierea procedurii prevăzute la articolul 60 sau atunci când nu este emisă nicio decizie (finală) semnificativă în conformitate cu legislația națională<sup>14</sup>. Același lucru este valabil și atunci când cazurile sunt (numai) considerate a fi retrase, de exemplu în conformitate cu legislația națională. Într-un astfel de caz, proiectul de decizie are rolul de coordonare finală între toate autoritățile de supraveghere implicate în procedura ghișeului unic<sup>15</sup>.
38. După cum s-a menționat mai sus, proiectul de decizie va servi la consolidarea soluției la care a ajuns autoritatea de supraveghere principală cu acordul autorităților de supraveghere vizate. Va fi o decizie *sui generis*, prin care se constată că plângerea a fost soluționată de autoritatea de supraveghere principală în mod satisfăcător pentru toate părțile implicate (în special persoana vizată, operatorul de date), o astfel de satisfacție fiind necesar să fie semnalată în conformitate cu cerințele legislației naționale a autorității de supraveghere principale, și că tratarea cazului va înceta în consecință. Într-adevăr, plângerea nu este nici revocată, nici respinsă de autoritatea de supraveghere principală, dar nici nu este admisă; soluționarea pe cale amiabilă realizată reprezintă, din acest punct de vedere, un rezultat diferit în ceea ce privește încheierea procedurii de tratare a plângerilor în contextul ghișeului unic prin intermediul unui acord între părți care elimină cauza litigiului prin acțiunea întreprinsă de autoritatea de supraveghere principală.
39. Odată cu transmiterea oficială a unui astfel de instrument, necesar în contextul procedurii ghișeului unic din motive de securitate juridică și transparență, va începe să curgă termenul de 4 săptămâni pentru reacții din partea autorității sau autorităților de supraveghere vizate în temeiul articolului 60 alineatul (4) din RGPD. În această privință, ar trebui subliniat faptul că, în cazul în care a avut loc un schimb adecvat de informații înainte de prezentarea proiectului de decizie, astfel cum se explică la punctele de mai sus, iar autoritatea sau autoritățile de supraveghere vizate nu au indicat niciodată că ar avea vreo îndoială cu privire la faptul că plângerea ar putea fi soluționată pe cale amiabilă, inclusiv în spiritul cooperării, ar trebui să analizeze cu atenție dacă intenționează să ridice obiecții cu privire la constatarea soluției la care s-a ajuns.
40. Aceasta nu înseamnă că autorităților de supraveghere vizate li se interzice să formuleze obiecții motivate și relevante în aceste situații; cu toate acestea, întregul raționament al unei soluționări pe cale amiabilă constă în obținerea unui rezultat satisfăcător justificat pentru persoana vizată (și pentru operator) în timp util și pe baza unui acord reciproc a cărui șansă de succes în contextul ghișeului unic

---

<sup>14</sup> Punctul 99 din Orientările CEPD 02/2022 privind aplicarea articolului 60 din RGPD.

<sup>15</sup> Punctul 100 din Orientările CEPD 02/2022 privind aplicarea articolului 60 din RGPD.

este evaluată de autoritatea de supraveghere principală ținând cont de mai mulți factori, astfel cum s-a amintit mai sus. În ansamblu, obiecțiile motivate și relevante ar trebui să fie excepționale în cazurile de soluționare pe cale amiabilă, dacă autoritatea de supraveghere principală a ținut seama în mod corespunzător de obiectivul consensului în gestionarea procedurii; astfel, rundele de proiecte de decizii revizuite și/sau de soluționare a litigiilor ar putea (și ar trebui) să fie evitate.

41. În cazul în care nu (mai) există obiecții motivate și relevante, procedura conduce la situația prevăzută la articolul 60 alineatul (6), și anume proiectul de decizie va deveni obligatoriu pentru autoritatea de supraveghere principală și pentru autoritățile de supraveghere vizate. Ulterior, în conformitate cu articolul 60 alineatul (7), autoritatea de supraveghere principală adoptă și notifică decizia sediului principal sau sediului unic al operatorului sau al persoanei împuternicite de operator, după caz, inclusiv un rezumat al faptelor și motivelor relevante. Autoritatea de supraveghere vizată la care a fost depusă plângerea informează reclamantul cu privire la decizie.
42. S-a explicat la punctul 15 de mai sus că intenția soluționării pe cale amiabilă nu este neapărat să acopere în întregime obiectul unei plângeri, adică pot exista anumite părți ale unei plângeri pe care autoritatea de supraveghere principală nu le consideră potrivite pentru soluționare pe cale amiabilă. După cum s-a arătat deja la punctul 33 și următoarele, în acest caz ar fi probabil necesar ca autoritatea de supraveghere principală să analizeze cu atenție dacă o soluționare pe cale amiabilă este adecvată chiar și pentru celelalte părți. Cu toate acestea, în cazul în care autoritatea de supraveghere principală constată că este oportun să soluționeze anumite părți ale unei plângeri și să continue să trateze problemele rămase printr-o abordare „standard” (și anume, nu pe cale amiabilă), acest lucru se va reflecta în mod clar în întreaga procedură și în rezultatul acesteia.
43. Diferitele opțiuni în discuție într-o astfel de situație complexă vor trebui să fie prezentate în fața autorităților de supraveghere vizate înainte de încărcarea proiectului de decizie, care va trebui să conțină o motivare cu privire la aspectele plângerii care au fost rezolvate în cele din urmă prin soluționare pe cale amiabilă și la aspectele care au determinat autoritatea de supraveghere principală să revoce sau să respingă sau, dimpotrivă, să admită cererile persoanei vizate. Pentru aceste din urmă aspecte (și anume, respingerea/revocarea parțială), etapele ulterioare ale procedurii ghișeului unic vor fi reglementate de articolul 60 alineatul (9) din RGPD. Autoritatea de supraveghere principală poate decide, de asemenea, că aceste alte părți ale plângerii vor trebui investigate în continuare și, prin urmare, poate propune diferite soluții autorității sau autorităților de supraveghere vizate, inclusiv deschiderea unei proceduri separate din proprie inițiativă pentru părțile respective; acest lucru va trebui să fie menționat în mod clar și în informațiile care însoțesc proiectul de decizie.

**Exemplul 3:**

Într-o plângere primită și verificată de autoritatea de supraveghere vizată, persoana vizată susține că operatorul nu a răspuns la cererea sa de a-și exercita dreptul de acces la datele sale cu caracter personal în temeiul articolului 15 din RGPD și, prin urmare, nu i-a permis să solicite rectificarea, în temeiul articolului 16 din RGPD, a ceea ce consideră a fi informații inexacte deținute în privința sa.



Autoritatea de supraveghere vizată nu a încercat să soluționeze plângerea pe cale amiabilă. Autoritatea de supraveghere principală care primește plângerea din partea autorității de supraveghere vizate consideră că există posibilitatea de a încerca o soluționare pe cale amiabilă, având în vedere caracteristicile relevante; ulterior, autoritatea de supraveghere principală informează autoritatea de supraveghere vizată cu privire la intenția sa și primește avizul conform al acesteia din urmă (care va fi contactat reclamantul în această privință). Autoritatea de supraveghere principală contactează operatorul și îl invită să dea curs solicitărilor. Operatorul respectă cererea privind accesul, însă nu intenționează să rectifice informațiile deținute despre reclamant din cauza existenței unei cereri de plată în așteptare împotriva reclamantului pe baza informațiilor respective. Autoritatea de supraveghere principală prezintă autorității de supraveghere vizate un proiect de decizie care conține o scurtă descriere a cazului, propunerea de soluționare a cererii de acces și condițiile relevante; în același timp, autoritatea de supraveghere principală informează autoritatea de supraveghere vizată că va fi deschis un caz separat pentru a investiga respingerea de către operator a cererii de rectificare a reclamantului. În absența unor obiecții motivate și relevante din partea autorității de supraveghere vizate, autoritatea de supraveghere principală va adopta decizia privind soluționarea pe cale amiabilă a cererii de acces și o va notifica operatorului, în timp ce autoritatea de supraveghere vizată va informa reclamantul în acest sens, în conformitate cu articolul 60 alineatul (7) a doua teză din RGPD.

### 3.2.3 Cazuri sub incidența articolului 56 alineatul (2)

44. O derogare de la regula ghișeului unic este reprezentată de situația în care este vorba despre un așa-numit „caz local” în temeiul articolului 56 alineatul (2) din RGPD. În acest sens, după cum s-a arătat deja<sup>16</sup>, se poate face trimitere la considerentul 131, care menționează „soluționarea pe cale amiabilă” în legătură cu „activitățile de prelucrare” transfrontaliere cu impact local.
45. Într-adevăr, considerentul 131 trebuie să fie luat în considerare și atunci când s-a constatat că tratarea cazului s-a făcut la nivel local, și anume de către autoritatea de supraveghere vizată care a primit plângerea, în temeiul articolului 56 alineatul (2). Pe baza opțiunilor de care dispun autoritățile de supraveghere în ceea ce privește tratarea cazurilor în astfel de situații, considerentul 131 ajută la interpretare. Autoritățile de supraveghere vizate sunt invitate în mod expres să încerce soluționarea pe cale amiabilă („ar trebui să încerce o soluționare pe cale amiabilă cu operatorul”) atunci când există un caz cu impact exclusiv local, precum și cu impact minor. Astfel, considerentul 131 sugerează că o autoritate de supraveghere vizată ar trebui, de preferință, să încerce o soluționare pe cale amiabilă în „cazurile locale” (dacă este posibil, având în vedere tot condițiile prevăzute la punctele 11 și 12).
46. După cum s-a subliniat deja, întrucât cooperarea în contextul ghișeului unic vizează obținerea unui „consens” și impune ca „toate informațiile relevante” să fie schimbate între autoritatea de supraveghere vizată și autoritatea de supraveghere principală, aceasta din urmă trebuie să fie informată cu privire la acordurile încheiate, dacă este cazul, întrucât caracteristicile „sistemice” ale încălcării sau ale neconformității care stau la baza plângerii pot fi evaluate numai în context global de autoritatea de supraveghere principală.

---

<sup>16</sup> A se vedea punctele 23 și 24.

47. CEPD reamintește că, deși reclamantul poate fi mulțumit de soluționare, în special pentru că accesul a fost acordat integral, datele sale au fost rectificate conform solicitării sau a avut loc ștergerea datelor sale, soluționarea la care a ajuns autoritatea de supraveghere vizată nu epuizează căile de atac aflate la dispoziția autorității de supraveghere principale. Într-adevăr, indiferent dacă s-a ajuns sau nu la o soluționare pe cale amiabilă, autoritatea de supraveghere principală are opțiunea de a iniția o anchetă oficială (din oficiu) în acest caz, după care întreaga procedură a ghișeului unic este activată în conformitate cu articolul 60 din RGPD. Autoritatea de supraveghere principală poate decide, în toate cazurile, să investigheze și să ia măsuri corective, inclusiv să aplice amenzi, împotriva sediului principal al operatorului respectiv în cazuri de încălcări repetate sau de nerespectare a solicitărilor persoanelor vizate, astfel cum au fost comunicate, printre altele, de alte autorități de supraveghere vizate, în circumstanțe similare.
48. În contextul unei proceduri prevăzute la articolul 56 alineatul (2), autoritatea de supraveghere vizată ar trebui să furnizeze autorității de supraveghere principale informații relevante și să ia în considerare asistența reciprocă și ar trebui să instituie măsuri de cooperare eficace, inclusiv să furnizeze informații privind rezultatul procedurii de soluționare și/sau rezultatele exercitării întregii sale game de competențe în temeiul articolului 56 alineatul (5) din RGPD.

## 4 CONSECINȚE JURIDICE ȘI RECOMANDĂRI PRACTICE

### 4.1 Aplicarea principiului bunei administrări în cazul procedurii de soluționare pe cale amiabilă în contextul ghișeului unic

49. Procedura de soluționare pe cale amiabilă în contextul ghișeului unic, astfel cum a fost prezentată mai sus<sup>17</sup>, ar trebui interpretată având în vedere principiul general al dreptului la bună administrare – și în conformitate cu principiul general al respectării garanțiilor procedurale, astfel cum se reamintește în considerentul 129 și la articolul 58 alineatul (4) din RGPD: Cu alte cuvinte, procedura de soluționare pe cale amiabilă, fiind aplicată de o autoritate de supraveghere abilitată să introducă acest tip de cale de atac administrativă, ar trebui să respecte principiul bunei administrări și al garanțiilor procedurale în toate cazurile<sup>18</sup>.
50. Atunci când primește o plângere, autoritatea de supraveghere vizată, într-o primă etapă, trebuie să își clarifice rolul specific<sup>19</sup> în conformitate cu articolele 55 și 56 din RGPD. În acest sens, ar trebui subliniată importanța etapei de „verificare” în urma depunerii unei plângeri la o autoritate de supraveghere<sup>20</sup>, indiferent de ruta sau calea pe care o parcurge ulterior cazul respectiv, deoarece elementele relevante

<sup>17</sup> A se vedea partea 3, „Analiză juridică generală”.

<sup>18</sup> Care implică, cel puțin, dreptul oricărei persoane de a fi ascultată înainte de luarea oricărei măsuri individuale care ar putea să îi aducă atingere; dreptul oricărei persoane de acces la dosarul propriu, cu respectarea intereselor legitime legate de confidențialitate și de secretul profesional și comercial; obligația administrației de a-și motiva deciziile.

<sup>19</sup> Autoritate de supraveghere principală sau cea vizată, fostul articol 56 alineatul (1) din RGPD.

<sup>20</sup> A se vedea Orientările pentru identificarea autorității de supraveghere principale a unui operator sau a unei persoane împuternicite de operator (WP244 rev. 01) și punctul 50 din Orientările CEPD 02/2022 privind aplicarea articolului 60 din RGPD.

trebuie incluse rapid în dosar.

51. În a doua etapă, cazul în cauză trebuie, de asemenea, analizat din punctul de vedere al părților implicate, și anume persoana vizată care a depus plângerea, operatorul sau operatorii și eventualele persoane împuternicite de operator. Relația lor și natura plângerii vor determina dacă o procedură de soluționare pe cale amiabilă poate conduce la o soluție, și anume conformarea operatorului cu RGPD și un rezultat satisfăcător pentru persoana vizată. Nu în ultimul rând, rezultatul unor astfel de proceduri pentru fiecare autoritate de supraveghere și consecințele juridice pentru părțile implicate vor trebui examinate mai în detaliu, pentru a evalua dacă un caz este în cele din urmă potrivit pentru o soluționare pe cale amiabilă.
52. În cazul în care se ajunge la o soluționare pe cale amiabilă într-un mod pe deplin satisfăcător pentru toate părțile în cauză (concretizată în modul recomandat în secțiunea precedentă) în cadrul procesului de verificare preliminară [care vizează, de asemenea, dar nu exclusiv, să evalueze aplicabilitatea articolului 56 alineatul (2) din RGPD], autoritatea de supraveghere vizată la care a fost depusă plângerea nu ar trebui să transmită plângerea autorității de supraveghere principale presupuse (de exemplu, printr-o notificare în temeiul articolului 56 din IMI), deoarece obiectul plângerii nu mai există (a se vedea punctul 24).
53. Cu toate acestea, autoritatea de supraveghere care a primit plângerea ar trebui să comunice cazul și rezultatul autorității de supraveghere principale la momentul potrivit, de exemplu trimestrial (de exemplu, prin intermediul procedurii de asistență reciprocă voluntară). Prin această acțiune, autoritatea de supraveghere principală își poate îndeplini pe deplin rolul de „interlocutor unic” (din toate punctele de vedere) al operatorului/persoanei împuternicite de operator în cauză [a se vedea articolul 56 alineatul (6) din RGPD]. În cazul în care autoritatea de supraveghere vizată, în cursul etapei de verificare preliminară, nu reușește să ajungă la o soluționare pe cale amiabilă sau doar la un acord cu privire la anumite părți din plângerea care i-a fost înaintată și care a fost notificată autorității de supraveghere principale, aceste informații privind soluționarea fără succes ar trebui, în orice caz, să fie transmise autorității de supraveghere principale, fiind considerate, în mod incontestabil, „informații relevante” în sensul articolului 60 alineatul (1) din RGPD.

#### 4.2 Procedura de cooperare în urma unei soluționări pe cale amiabilă realizate de autoritatea de supraveghere principală

54. Procedura de soluționare pe cale amiabilă ar trebui să respecte condițiile menționate, în special, în RGPD (articolul 60, considerentele 129 și 143), întrucât trebuie să conducă la o decizie a autorității de supraveghere competente (autoritatea de supraveghere principală, în contextul ghișeului unic), după ce s-a ajuns la această decizie în cadrul procedurii de cooperare. În acest sens, ar trebui să se facă trimitere la analiza privind justificarea și conținutul proiectului de decizie care urmează să fie prezentat de autoritatea de supraveghere principală, astfel cum figurează în Orientările privind aplicarea

articolului 60 din RGPD<sup>21</sup> (a se vedea în special punctele 109-111).

55. În consecință, soluționarea pe cale amiabilă realizată în contextul ghișeului unic în ceea ce privește o plângere necesită o decizie a autorității de supraveghere principale în conformitate cu articolul 60 alineatul (3) din RGPD, întrucât aceasta este o obligație impusă autorității de supraveghere principale în toate cazurile de prelucrare transfrontalieră. Va fi o decizie *sui generis*, prin care se constată că plângerea a fost soluționată de autoritatea de supraveghere principală în mod satisfăcător pentru toate părțile implicate (în special persoana vizată, operatorul de date).
56. O soluționare pe cale amiabilă ar putea fi considerată o utilizare a unora dintre competențele autorității de supraveghere care nu implică competențele corective menționate la articolul 58 alineatul (2). Cu toate acestea, astfel cum s-a arătat mai sus (a se vedea punctele 15 și 43), în funcție de legislația națională, autoritatea de supraveghere principală ar putea să nu fie împiedicată să utilizeze astfel de competențe nici măcar în cazurile de soluționare pe cale amiabilă.
57. În consecință, proiectul de decizie ar trebui să includă următoarele informații:
  - faptul că plângerea a fost soluționată pe cale amiabilă, în întregime sau parțial;
  - motivele care au stat la baza deciziei de a încerca o soluționare pe cale amiabilă în cazul respectiv;
  - domeniul de aplicare al soluționării pe cale amiabilă, având în vedere aspectele generale abordate în plângere;
  - faptul că soluționarea plângerii specifice va fi încheiată.
58. Proiectul de decizie poate indica și faptul că presupusa încălcare a fost remediată și modul în care s-a făcut acest lucru.
59. În plus, dacă este cazul, proiectul de decizie și/sau informațiile relevante furnizate autorității sau autorităților de supraveghere vizate pot include informații cu privire la orice măsuri corective avute în vedere, ceea ce se poate întâmpla în special atunci când s-a ajuns doar parțial la o soluționare pe cale amiabilă.
60. În toate cazurile, autoritatea de supraveghere principală ar trebui să informeze pe larg persoana vizată cu privire la consecințele soluționării pe cale amiabilă, în special cu privire la faptul că soluționarea va duce la încetarea tratării plângerii. Aceste informații privind domeniul de aplicare al soluționării pe cale amiabilă și consecințele acesteia trebuie transmise prin intermediul autorității de supraveghere vizate, care este interlocutorul principal pentru persoana vizată în întregul proces. În acest scop, pot fi utilizate procedurile informale elaborate ca parte a mecanismelor IMI; în special o procedură de „consultare informală” în temeiul articolului 60 sau o procedură de „asistență reciprocă voluntară” în temeiul articolului 61 poate fi lansată de autoritatea de supraveghere principală pentru a transmite rezultatul propus al cazului și pentru a obține opinii din partea autorităților de supraveghere vizate înainte de a trece la difuzarea oficială a unui proiect de decizie.

---

<sup>21</sup> Orientările CEPD 02/2022 privind aplicarea articolului 60 din RGPD.

61. Întrucât, în majoritatea statelor membre, o soluționare pe cale amiabilă se aplică numai părților la plângere (persoana vizată, operatorul/persoana împuternicită de operator și, dacă este cazul, autoritatea de supraveghere), iar operatorul sau persoana împuternicită de operator se angajează să remedieze încălcarea și să pună în aplicare măsuri de asigurare a conformității cu RGPD, este posibil ca sfera de aplicare a soluționării să includă numai unele părți ale plângerii. În acest caz, celelalte părți fac obiectul unei investigații și al unei decizii suplimentare a autorității de supraveghere principale.

#### 4.3 Soluționarea pe cale amiabilă în cazurile prevăzute la articolul 56 alineatul (2)

62. În ceea ce privește soluționarea pe cale amiabilă în cazurile în care o autoritate de supraveghere vizată tratează o plângere în temeiul articolului 56 alineatul (2) (și anume, ca un caz local)<sup>22</sup>, autoritatea de supraveghere ar trebui să aibă în vedere nevoia de transparență și coerență care stă la baza întregului sistem al ghișeului unic și, prin urmare, ar trebui să aibă grijă să furnizeze în mod regulat informații (dacă sunt agregate) altor autorități de supraveghere cu privire la astfel de cazuri.
63. În special, autoritatea de supraveghere vizată ar trebui să informeze autoritatea de supraveghere principală cu privire la soluționare (dacă aceasta există) ca rezultat al cazului local, prin intermediul sistemului IMI. Întrucât soluția poate acoperi doar o parte din plângerea tratată la nivel local de către autoritatea de soluționare vizată, aceasta din urmă poate lua măsuri suplimentare (inclusiv corective) cu privire la părțile rămase care nu au fost soluționate în mod satisfăcător pentru părți în modul descris mai sus. Autoritatea de supraveghere vizată trebuie să informeze reclamantul, în conformitate cu articolul 77 alineatul (2), că celelalte părți ale plângerii vor fi prelucrate.

---

<sup>22</sup> În temeiul articolului 56 alineatul (5) din RGPD, autoritatea de supraveghere vizată „tratează cazul în conformitate cu articolele 61 și 62”, și anume prin exercitarea competențelor sale depline [și în temeiul articolului 56 alineatul (1) din RGPD].

## ANEXA 1: ETAPE RELEVANTE ATUNCI CÂND SE TRATEAZĂ UN CAZ PRIN SOLUȚIONARE PE CALE AMIABILĂ

64. Următoarea listă de verificare intenționează să descrie etapele concrete în tratarea cazurilor care ar fi potrivite pentru o soluționare pe cale amiabilă. Prin urmare, lista de verificare nu trebuie interpretată ca o schemă de tipul „da/nu” care arată consecințe diferite, ci mai degrabă ca o imagine de ansamblu a diferitelor etape concrete ale procedurii, precum și a măsurilor relevante care trebuie luate ca bună practică. În timp ce în secțiunea (1) trebuie să se reamintească elementele fundamentale ale cazului, dacă nu se bifează vreuna dintre căsuțele din secțiunile (2) - (5), autoritatea ar putea fi nevoită să ia măsuri suplimentare.

### **Lista de verificare: Etape în tratarea unui caz prin soluționare pe cale amiabilă**

#### **1) Contextul cazului**

- J Cum a fost inițiată procedura?
  - Plângere
  - Rapoarte din mass-media, investigații din oficiu etc.
  - 
  - Indicii din partea terților în cauză
  
- J Care este natura cazului?
  - Caz local [articolul 56 alineatul (2) și considerentul 131 din RGPD]
  - Caz de prelucrare transfrontalieră
  
- J Caz adecvat pentru soluționare amiabilă, datorită (a se vedea punctul 14)
  - o numărului limitat de persoane vizate afectate
  - o deficiență sistemică ce nu poate fi recunoscută
  - o încălcarea ocazională sau accidentală a protecției datelor
  - o număr limitat de date cu caracter personal
  - o efecte ale încălcării care nu au o durată/natură gravă
  - o probabilitatea unor noi încălcări în viitor
  - o importanță societală/interes public redus(ă) sau inexistent(ă)
  - o ...

#### **2) Cooperarea timpurie cu alte autorități de supraveghere (dacă este cazul)**

- J Efectele oricărei acțiuni deja întreprinse în cadrul procedurii (de exemplu, pentru autoritatea de supraveghere principală, dacă este cazul: Autoritatea de supraveghere vizată a încercat deja o soluționare pe cale amiabilă în cadrul verificării preliminare?)  
.....
  
- J Autoritatea de supraveghere principală consultată (dacă este cazul)

- Versiunea tradusă a plângerii
  - Comunicarea anterioară dintre persoana vizată și operator
  - Alte informații importante
- Alte autorități de supraveghere consultate
- Versiunea tradusă a plângerii
  - Alte informații importante

### **3) Consultarea tuturor părților interesate într-un stadiu incipient**

- Persoana vizată
- Informații generale furnizate în conformitate cu articolul 77 alineatul (2) din RGPD
  - Interes general pentru o soluționare pe cale amiabilă
  - Nu există alte motive pentru tratarea specifică a cazului
  - Aceste informații au fost comunicate autorității de supraveghere vizate și, după caz, autorității de supraveghere principale implicate.
- Operator/persoană împuternicită de operator
- A avut loc o audiere oficială
  - Operatorul/persoana împuternicită de operator este dispus(ă) să stabilească conformitatea cu cerințele legale
  - Există șansa de a obține conformitatea într-un interval de timp adecvat
  - Aceste informații au fost comunicate autorității de supraveghere vizate și, după caz, autorității de supraveghere principale (de exemplu, prin consultare informală).
- Terț (dacă este cazul)
- Niciun drept al unui terț afectat
  - Nu există drepturi ale terților care să împiedice încheierea unui acord (de exemplu, deoarece acordarea cererii de acces a reclamantului are un impact asupra drepturilor unui terț în materie de protecție a datelor)

### **4) S-a ajuns la o soluționare pe cale amiabilă?**

- S-a demonstrat un rezultat satisfăcător pentru persoana vizată
- Încălcarea pentru care ați fost notificat este remediată
  - Nu există obiecții din partea persoanei vizate
  - Persoana vizată a revenit într-un interval de timp adecvat
- Operatorul/persoana împuternicită de operator a furnizat dovada conformității
- Dacă este cazul: Autoritatea de supraveghere principală/vizată a primit aceste informații

**5) Decizia finală respectă articolul 60 din RGPD (în cazurile aferente ghiseului unic)?**

- J Decizia conține toate informațiile relevante (a se vedea punctul 57 și următoarele)
  
- J Proiectul de decizie (revizuit, dacă este cazul) a fost difuzat prin intermediul IMI 
  - Proiectul de decizie a fost trimis
  - Nu au existat obiecții motivate și relevante
  - Au existat obiecții motivate și relevante, dar toate acestea ar putea fi depășite
  
- J Decizia finală a fost transmisă prin intermediul IMI 
  - Decizia a fost notificată operatorului/persoanei împuternicite de operator
  - Persoana vizată a fost informată cu privire la decizie



## ANEXA 2: ȚĂRI ÎN CARE NU SUNT POSIBILE SOLUȚIONĂRI PE CALE AMIABILĂ ÎN CONFORMITATE CU LEGISLAȚIA NAȚIONALĂ

65. Următoarele țări au indicat că nu sunt posibile soluționări pe cale amiabilă în conformitate cu legislația lor națională:

- Cipru
- Republica Cehă
- Danemarca
- Estonia
- Finlanda
- Franța
- Grecia
- Malta
- Polonia
- Portugalia
- Slovacia
- Slovenia
- Spania
- Suedia