



---

---

PLENUL CONSILIULUI CONCURENȚEI

DECIZIE

**Nr. CN- 16**  
**din 14 aprilie 2016**

**mun. Chișinău**

Plenul Consiliului Concurenței,  
acționând în temeiul art. 41 alin. (1) lit. h) al Legii concurenței nr. 183 din 11 iulie 2012, Hotărârii Parlamentului nr. 179 din 12 iulie 2013 privind numirea în funcție a membrilor Plenului Consiliului Concurenței, precum și Hotărârii Parlamentului nr. 220 din 27 septembrie 2013 privind numirea în funcție a unui membru al Plenului Consiliului Concurenței,

analizând raportul de investigație asupra cazului inițiat prin Dispoziția Plenului Consiliului Concurenței nr. 25 din 25 iunie 2015, privind presupusa încălcare a prevederilor art. 19 alin. (1) lit. a) al Legii concurenței nr. 183 din 11.07.2012 de către întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. în raport cu întreprinderea „MGP Broker” S.R.L. prin utilizarea ilegală a mărcii comerciale „rapidasig”, audierile desfășurate și materialele acumulate în cadrul examinării,

**A CONSTATAT:**

La data de 10 iunie 2015, a parvenit cererea nr. 1466 (în continuare plângere) din partea întreprinderii „MGP Broker” S.R.L. privind presupusele acțiuni de concurență neloială, realizate de către întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L.

Potrivit celor invocate în plângere, presupusele acțiuni de concurență neloială realizate de către întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. s-au manifestat prin utilizarea ilegală a mărcii comerciale „rapidasig”, al cărei titular este întreprinderea „MGP Broker” S.R.L., prin intermediul motorului de căutare *Google*.

Examinând informațiile expuse în plângerea sus-menționată, în conformitate cu prevederile art. 55 alin. (1) din Legea concurenței nr. 183 din 11.07.2012, în temeiul prevederilor art. 41 alin. (1) lit. f), Plenul Consiliului Concurenței, prin Dispoziția nr. 25 din 25 iunie 2015, a dispus inițierea

investigației privind presupusa încălcare a prevederilor art. 19 alin. (1) lit. a) al Legii concurenței de către întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. prin utilizarea ilegală a mărcii comerciale „rapidasig”.

## 1. Părțile implicate

### **Reclamant:**

Compania de Broker Asigurare-Reasigurare „MGP Broker” S.R.L., adresa juridică: mun. Chișinău, str. Mitropolit Dosoftei, nr. 118, IDNO 1008600020368.

Întreprinderea „MGP Broker” S.R.L. este broker de asigurare-reasigurare, deținătoare a Licenței seria CNPF nr. 000794 eliberată de Comisia Națională a Pieței Financiare (în continuare CNPF) la data de 12 iulie 2015 pentru un termen nelimitat. Anterior a activat în baza Licenței seria CNPF nr. 000557 din 11 iunie 2010.

### **Reclamat:**

Întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L., adresa juridică: mun. Chișinău, str. Mihail Kogălniceanu, nr. 23, of. 1, IDNO 1010600035853.

Întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. este broker de asigurare, deținătoare a Licenței seria CNPF nr. 000838 eliberată de CNPF la data de 18 decembrie 2015 pentru un termen nelimitat. Anterior a activat în baza Licenței seria CNPF nr. 000720 din 17 decembrie 2010.

## 2. Piața relevantă

**Piața relevantă** este piața în cadrul căreia se evaluează o anumită problemă de concurență și care se determină prin raportarea pieței relevante a produsului la piața geografică relevantă.

**Piața relevantă a produsului** - piață a produselor considerate de către consumatori ca interschimbabile sau substituibile datorită utilizării date acestora, datorită caracteristicilor fizice, funcționale și a prețului.

Luând în considerație faptul că, ambele întreprinderi prestează servicii de intermediere în asigurări, iar acțiunea reclamată a fost realizată în acest domeniu, piața relevantă a produsului în sensul cazului investigat se definește ca *pieța prestării serviciilor de intermediere în asigurări*.

**Piața relevantă geografică** - este zona în care întreprinderile sunt implicate în oferta sau cererea de pe piața relevantă a produsului, în care condițiile de concurență sânt suficient de omogene.

Ținând cont de faptul că ambele întreprinderi sunt rezidente ale Republicii Moldova, iar marca comercială „rapidasig” este protejată pe teritoriul Republicii Moldova, *piața relevantă geografică o constituie teritoriul Republicii Moldova.*

**Piața relevantă** este piața prestării serviciilor de intermediere în asigurări pe teritoriul Republicii Moldova.

### **3. Acte și fapte constatate**

La data de 10 iunie 2015, întreprinderea „MGP Broker” S.R.L. a înaintat Consiliului Concurenței plângerea nr. 1466 împotriva întreprinderii „Online Broker de Asigurare” S.R.L. și a solicitat investigarea, constatarea acțiunilor reclamate, evaluarea, încasarea prejudiciului și încetarea încălcărilor contestate.

Potrivit celor invocate de reclamant, marca „rapidasig” este folosită fără niciun drept de către întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. În conformitate cu Certificatul de înregistrare a mărcii nr. 22545, eliberat de Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală (în continuare AGEPI) la data de 29 martie 2012, marca comercială „rapidasig” a fost înregistrată pentru clasele 35 și 36, conform clasificării de la Nisa<sup>1</sup>, pe numele întreprinderii „MGP Broker” S.R.L., obținând protecție pe teritoriul Republicii Moldova pe termen de 10 ani (până la 23 mai 2021).

Clasa 35 cuprinde următoarele produse și servicii: publicitate; gestiunea afacerilor comerciale; administrare comercială; lucrări de birou; comercializarea produselor; servicii de comercializare pentru terți prestate de magazine. Iar, din clasa 36 fac parte următoarele produse și servicii: asigurări; afaceri financiare; afaceri monetare; afaceri imobiliare.

Pentru probarea utilizării mărcii în cauză de către întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L., reclamantul a prezentat Procesul-verbal de constatare a faptelor, întocmit la data de 03 iunie 2015 de către Executorul judecătoresc .... Potrivit Procesului-verbal citat se constată următoarele: *„La data de 03.06.2015 ora 18:20 min. executorul judecătoresc ... accesînd motorul de căutare Google și introducînd cuvîntul cheie „rapidasig” constată faptul afișării de către pagina de căutare în rubrica de publicitate plătită, primul în lista paginilor electronice, al anunțului ce include următorul conținut:*

*Titlu: ”Rapidasi Online – Livrare în 60 min. +Cadou – RCA.md”*

*Site-ul: ”www.rca.md/Asigurări\_RCA\_Online”*

*și comentariul: ”Livrăm și duminică. Comandă acum!”*

---

<sup>1</sup> Aranjamentul de la Nisa privind clasificarea internațională a produselor și serviciilor în scopul înregistrării mărcilor din 15 iunie 1957, ratificată prin Hotărârea Parlamentului Republicii Moldova nr. 1251 din 10 iulie 1997.

*La accesarea link-ului oferit în anunțul descris anterior browserul direcționează utilizatorul spre pagina "https://www.rca.md/ro/".*

La Procesul-verbal respectiv este anexată imaginea afișată pe monitorul computerului la momentul întocmirii acestuia, care confirmă cele constatate și descrise.

Cu scopul de a examina mai detaliat cazul, a fost realizată cercetarea la fața locului de către colaboratorii Consiliului Concurenței. Potrivit Procesului-verbal de cercetare la fața locului nr. 16 din 15 iunie 2015 și a imaginilor anexate, a fost constatat că, drept urmare a căutării pe pagina web [www.google.md](http://www.google.md), după cuvântul-cheie „rapidasiq”, prima informație afișată în lista cu rezultate este despre pagina web [www.rca.md](http://www.rca.md) cu următorul conținut: „*Rapidasiq Online – Livrare în 60 min. + Cadou – RCA.md*”, „*Anunț [www.rca.md/Asigurări RCA Online](http://www.rca.md/Asigurări_RCA_Online)*”.

La solicitarea Consiliului Concurenței, întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. a confirmat, prin scrisoarea nr. 1772 din 22 iulie 2015, că aceasta a înregistrat și gestionează pagina web [www.rca.md](http://www.rca.md), anexând Contractul de prestare servicii de înregistrare și menținere domenii în zona .md nr. 116138987 din 27 ianuarie 2011. Totodată, întreprinderea reclamată a comunicat că deține un cont în programul „Google AdWords”, creat în anul 2011 și a adus la cunoștință că publicitatea în cadrul programului „Google AdWords” funcționează în temeiul plasării anumitor anunțuri la baza, cărora se află câteva elemente importante, după cum urmează: cuvinte cheie, destinații de plasare, clasarea anunțului, sumele licitate și scorul de calitate. În aceeași scrisoare, întreprinderea reclamată a menționat că nu a utilizat, nu utilizează și nu va utiliza sintagma „rapidasiq” pentru promovarea paginii web [www.rca.md](http://www.rca.md) pe motorul de căutare *Google*, anexând în acest sens o imagine cu vizualizarea contului Google AdWords. Întreprinderea reclamată a mai comunicat că, dacă începând cu anul 2011 era să încalce drepturile cuiva, publicitatea și contul Google AdWords urmau să fie blocate.

Având la bază informațiile oferite de întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L., a fost efectuată repetat cercetarea la fața locului. Astfel, potrivit Procesului-verbal de cercetare la fața locului nr. 25 din 24 iulie 2015 și a imaginilor anexate, accesând paginile [www.google.com](http://www.google.com) și [www.google.md](http://www.google.md), la aplicare comenzii de căutare după cuvântul-cheie „rapidasiq”, în lista paginilor web afișate pe ecranul computerului, este plasată informația despre pagina [www.rca.md](http://www.rca.md), cu următorul titlu: „*Asigurare auto Online-RCA.md*”. Însă, accesând pagina [www.google.ru](http://www.google.ru), la aplicarea comenzii de căutare după cuvântul-cheie „rapidasiq”, prima informație în lista paginilor web afișate este despre pagina [www.rca.md](http://www.rca.md) cu următorul titlu: „*Rapidasiq Online – Livrare în 60 min. + Cadou – RCA.md*”. Totodată, la aplicarea comenzii de căutare după cuvântul-cheie „asigurare auto” pe pagina

[www.google.ru](http://www.google.ru), pe ecranul computerului este plasată aceeași informație despre pagina [www.rca.md](http://www.rca.md), cu excepția faptului că în loc de expresia „rapidasig” este înscrisă expresia „asigurare auto”.

În acest context, a fost constatat că informațiile afișate despre pagina web [www.rca.md](http://www.rca.md) sunt însoțite de cuvintele „Ad”/„Anunț”/„Реклама” pe un fundal galben.

Publicitatea paginii web [www.rca.md](http://www.rca.md), realizată prin intermediul programului „AdWords”, este contra cost (cu plată), ceea ce se confirmă prin faptul că publicitatea este însoțită de cuvintele „Ad”/„Anunț”/„Реклама” pe un fundal galben. Aceste circumstanțe, denotă interesul sporit al întreprinderii „Online Broker de Asigurare” S.R.L. pentru a promova pagina web [www.rca.md](http://www.rca.md), care îi aparține.

În vederea stabilirii modului plasării și difuzării publicității prin intermediul motorului de căutare *Google*, la data de 29 iulie 2015 a fost accesată pagina web [www.support.google.com](http://www.support.google.com), fiind întocmit Procesul-verbal de cercetare la fața locului nr. 27 și realizate imagini ale informației relevante. Astfel, a fost stabilit că „AdWords” este un program de publicitate on-line oferit de *Google*. Serviciile oferite de acest program on-line sunt prestate contra plată. După ce este creat un cont în programul „AdWords”, utilizatorul poate începe să creeze anunțuri. Anunțurile sunt compuse din trei părți: un titlu, o adresă URL grafică și două rânduri descriptive.

Titlul, este elementul din anunț pe care îl vor observa, cel mai probabil utilizatorii.

Adresa URL afișată indică adresa site-ului utilizatorului. Aceasta le permite consumatorilor să-și facă o idee cu privire la locul unde vor ajunge după ce dau clic pe anunțul utilizatorului.

Descrierea se utilizează pentru a evidenția detalii despre produsul sau serviciul utilizatorului.

Având în vedere cele menționate, se constată că anunțul plasat de întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L., prin intermediul motorului de căutare *Google*, are următoarea structură:

Titlul: „*Rapidasig Online – Livrare în 60 min. + Cadou – RCA.md*”

Adresa URL: [www.rca.md/Asigurări RCA Online](http://www.rca.md/Asigurări_RCA_Online)

Descriere: „*Livrăm și duminică. Comandă acum!*”

Reieșind din informația prezentată pe pagina web [www.support.google.com](http://www.support.google.com), rezultă ca informația cuprinsă în titlu, adresa URL și în descriere, este furnizată de utilizator, adică persoana care are un cont creat în programul „AdWords”.

Totodată, programul „Adwords” pune la dispoziția utilizatorilor posibilitatea de a utiliza funcția de inserare a cuvintelor-cheie. Această funcție permite ca o parte din anunț să fie fixă, iar cealaltă parte – variabilă.

Astfel, când se creează textul publicitar, spre exemplu titlul anunțului, pentru partea variabilă se introduce un cod de inserare de cuvinte-cheie. Codul de inserare este un termen general. Drept urmare, programul „AdWords” va încerca să înlocuiască acest cod cu unul dintre cuvintele-cheie din grupul de anunțuri, însă, când nu va putea face acest lucru, va utiliza termenul general (spre exemplu: dacă codul de inserare din titlul anunțului este „ciocolată”, iar consumatorul caută informație prin intermediul motorului de căutare Google, introducând sintagmele „ciocolată neagră” sau „ciocolată fără zahăr”, atunci, în titlul anunțului, în locul codului de inserare, va fi afișată sintagma „ciocolată neagră” sau, respectiv, „ciocolată fără zahăr”).

Totodată, pe pagina informativă [www.support.google.com](http://www.support.google.com) este atenționat despre necesitatea de a reține că termenul de căutare utilizat nu este întotdeauna identic cu cuvântul-cheie. Altfel spus, cuvântul căutat de consumator și care va apărea în titlul anunțului poate să nu fie identic cu cuvântul-cheie înscris de utilizatorul programului „AdWords”.

Urmare a coroborării informațiilor obținute la cercetarea la fața locului din 24 iulie 2015 și 29 iulie 2015, se stabilește că întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. a utilizat funcția de inserare a cuvintelor-cheie oferită de programul „AdWords”. Prin aceasta, însă, întreprinderea reclamată a neglijat faptul că în titlul anunțurilor sale publicitare, promovate cu ajutorul motorului de căutare Google, poate fi înscrisă denumirea mărcii „rapidasig”, care nu-i aparține de drept.

La data de 03 septembrie 2015, a mai fost efectuată o cercetare la fața locului a paginii web [www.google.com](http://www.google.com). La rubrica destinată căutării din această pagină a fost inserată sintagma „rapidasig” fiind aplicată comanda de căutare. Drept rezultat, a fost constatat că primul anunț afișat pe ecranul computerului este despre pagina web [www.rca.md](http://www.rca.md) și este însoțit de mențiunea „Anunț” pe un fundal galben. Titlul acestui anunț cuprinde sintagma „Rapid Asig”.

În vederea examinării multiaspectuale și elucidării circumstanțelor cauzei, la data de 09 septembrie 2015, la sediul Consiliului Concurenței a fost interviuat dl ..., administratorul întreprinderii reclamate „Online Broker de asigurare” S.R.L. și dl ..., persoană care a acordat suport și consultanță pentru promovarea paginii [www.rca.md](http://www.rca.md) prin intermediul programului „AdWords”.

În cadrul interviului a fost constatat faptul că întreprinderea „Online Broker de asigurare” S.R.L. a început a se folosi de programul „AdWords” la data de 14 aprilie 2011, iar contul creat în acest program este administrat doar de conducătorul întreprinderii reclamate. Textul anunțului și cuvintele-cheie sunt înscrise de către administratorul contului. La întrebarea dacă conținutul titlului anunțului este înscris de administratorul contului, dl ... a răspuns „și da și nu”, explicând că pentru titlu a fost utilizată funcția de inserare a cuvintelor-cheie oferită de programul „AdWords” (macross). Această funcție

este descrisă mai sus. La întrebarea, cum poate apărea în textul anunțului sintagma „rapidasig” dacă un asemenea cuvânt nu există și nu se conține în dicționarul explicativ al limbii române, dl ... a comunicat că sunt 2 posibilități: 1) ori acest cuvânt a fost înscris ca cuvânt-cheie de către administrator, fără a fi înscris în anunț ori 2) dacă Google consideră că acest cuvânt este sinonim sau este asemănător cu un alt cuvânt. În acest sens, dl ... a exemplificat că, dacă înscriem sintagma „rapid asig” (cu loc liber între rapid și asig) ca cuvânt-cheie, atunci Google consideră că sintagma „rapidasig”, căutată de consumatori, este o formă a expresiei „rapid asig”. La întrebarea, dacă a fost utilizată sintagma „rapid asig” (cu loc liber între rapid și asig), a fost comunicat că sintagma respectivă a fost utilizată ca cuvânt-cheie, însă nu și înscrisă în anunț, explicând că această sintagmă apare în titlul anunțului doar când consumatorii caută în motorul de căutare Google și introduc anume această sintagmă. În titlul anunțului apare sintagma „rapidasig”, deoarece Google consideră că este asemănătoare cu cuvântul-cheie „rapid asig” (cu loc liber între rapid și asig). Intervievații consideră că sintagma „rapid asig” (cu loc liber între rapid și asig) este formată din 2 cuvinte diferite: rapid și asig, ambele se găsesc în dicționar și sunt de uz comun.

Totodată, intervievații au comunicat că, în momentul când au aflat despre utilizarea presupusă a fi ilegală a sintagmei „rapidasig”, au interzis programului „AdWords” afișarea în anunț a sintagmei respective. Însă, sintagma „rapid asig” (cu loc liber între rapid și asig) nu au interzis-o pentru afișare, deoarece, consideră că cuvintele „rapid” și „asig” sunt separate și nu creează probleme, or doar luate împreună, aceste cuvinte constituie o marcă comercială.

În cadrul interviului, dl ... a prezentat un extras de pe contul „AdWords”. Acest extras se pretinde a fi un răspuns al companiei Google, unde se menționează că în cadrul companiei publicitare al site-ului [www.rca.md](http://www.rca.md) (asigurare), în contul Google AdWords nr. 955-253-6132 în textul anunțului sintagma „rapidasig” nu se utilizează și niciodată nu a fost utilizată din momentul creării contului (14 aprilie 2011).

Ulterior, la data de 03 decembrie 2015 a fost efectuată inspecția la sediul întreprinderii „Online Broker de asigurare” S.R.L., fiind întocmit Procesul-verbal privind efectuarea inspecției nr. 1 din 03 decembrie 2015. În cadrul inspecției a fost constatat faptul că, la compartimentul cuvintelor „Stop” ale contului „AdWords”, care aparține întreprinderii reclamate, nu este indicată sintagma „rapidasig” și nici „rapid asig”, ceea ce contrazice declarațiile reprezentantului întreprinderii „Online Broker de asigurare” S.R.L. făcute în cadrul interviului din 09 septembrie 2015, precum că ar fi interzis programului „AdWords” afișarea în anunțuri a sintagmei „rapidasig”.

La efectuarea inspecției, în calitate de specialist, a participat și dl. ..., administrator sisteme operaționale din cadrul întreprinderii de stat

„Centrul de telecomunicații speciale”. Dl ... a efectuat observații și a constatat următoarele: *„În panoul de administrare Google Adwords s-a remarcat desfășurarea campaniei de publicitate pentru pagina web [www.rca.md](http://www.rca.md). Am observat o configurare eronată a macross-ului, prin utilizarea căruia, în publicitatea paginii [www.rca.md](http://www.rca.md), a fost generată apariția de cuvinte cheie, care sunt sau pot fi marcă înregistrată. Consider că situația dată a fost cauzată anume de utilizarea macross-ului configurat fără respectarea tuturor regulilor”*.

Toate aceste circumstanțe fiind menționate, evaluate în cumul, conduc spre ideea că întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L., pe de o parte, într-un mod neglijent a creat condițiile necesare pentru ca în materialul publicitar, difuzat pe pagina web a motorului de căutare Google, prin intermediul programului „AdWords”, să se conțină sintagma „rapidasig”. Or, responsabilitatea pentru setările contului „AdWords” și manifestarea unui comportament prudent în activitatea de publicitate cade, în exclusivitate, în sarcina acesteia. Pe de altă parte, întreprinderea reclamată, în mod conștient, a creat condițiile necesare pentru ca în materialul publicitar, difuzat pe pagina web a motorului de căutare Google, prin intermediul programului „AdWords”, să se conțină sintagma „rapid asig”.

**Reieșind din cele menționate mai sus, se conchide că întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. a folosit integral și parțial marca „rapidasig”, care nu-i aparține, în publicitatea difuzată prin intermediul programului on-line de publicitate „AdWords” și al motorului de căutare Google.**

La data de 24 decembrie 2015, prin scrisorile nr. CN-06/654-2110 și CN-06/653-2111, Consiliul Concurenței a remis părților implicate Raportul de investigație asupra cazului inițiat prin Dispoziția Plenului Consiliului Concurenței nr. 25 din 25 iunie 2015 pentru informare și, după caz, expunerea observațiilor pe baza acestuia.

Prin scrisoarea nr. 255 din 04 februarie 2016, întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. a apreciat concluzia din Raportul de investigație drept una eronată și a prezentat observații în acest sens.

#### *Observația nr. 1*

Întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. consideră că înscrisurile prezentate, și anume răspunsul primit pe poșta electronică de la echipa Google și imaginea contului AdWords, nu au fost luate în considerație la analiza circumstanțelor cauzei. Totodată, consideră dubios faptul că în timpul desfășurării inspecției, reprezentantul întreprinderii de stat „Centrul de telecomunicații speciale” nu a observat o configurare eronată a macross-ului, însă după 15 zile de la efectuarea inspecției, acesta a stabilit faptul că macross-ul este configurat eronat.



Raportat la aceste observații, se menționează că informațiile respective au fost apreciate în coroborare cu alte probe administrate în cadrul investigației. Înscrisurile prezentate de întreprinderea reclamată vin să confirme că în textul anunțurilor nu a fost folosită niciodată sintagma „rapidasig”, argumente combătute prin extrasele (fotografiile) de pe pagina motorului de căutare Google, care dovedesc contrariul. Informația parvenită de la întreprinderea de stat „Centrul de Telecomunicații Speciale” nu are o forță probantă prestabilită. Aceasta a fost cercetată obiectiv, multiaspectual și în interconexiune cu celelalte informații.

#### *Observația nr. 2*

În ceea ce privește mențiunea realizată de întreprinderea reclamată precum că nu a utilizat, nu utilizează și nu va utiliza niciodată sintagma „rapidasig” pentru promovarea paginii [www.rca.md](http://www.rca.md), menționăm următoarele:

Atât, potrivit Procesului-verbal de constatare a faptelor din 03 iunie 2015, întocmit de executorul judecătoresc, dl ..., cât și în cadrul examinării cazului, a fost constatat că în titlul anunțurilor (publicității) despre pagina web [www.rca.md](http://www.rca.md), difuzate prin intermediul programului „AdWords”, este înscrisă sintagma „rapidasig” și „Rapid Asig”. Luând în considerație faptul că titlul anunțului este un element al cărui conținut este redactat și/sau setat în exclusivitate de utilizatorul programului „AdWords”, rezultă că întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. este responsabilă de conținutul materialului publicitar difuzat prin intermediul programului „AdWords”. Mai mult decât atât, în cadrul interviului, reprezentantul întreprinderii reclamate a afirmat că a utilizat sintagma „rapid asig” ca cuvânt-cheie, iar setările contului, realizate tot de reprezentantul întreprinderii reclamate, au permis ca în titlul anunțului să fie afișate sintagmele „rapidasig” și „rapid asig”.

#### *Observația nr. 3*

Întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. invocă faptul că prin procesul-verbal de efectuare a inspecției din data de 03 decembrie 2015 a fost constatată doar lipsa sintagmei „rapidasig” în compartimentul cuvintelor „stop” al contului Google AdWords, ceea ce nu reprezintă o încălcare a prevederilor Legii concurenței.

Asupra acestui aspect se menționează faptul că această constatare contrazice declarațiile reprezentantului întreprinderii „Online Broker de asigurare” S.R.L., făcute în cadrul interviului din 09 septembrie 2015, precum că ar fi interzis programului „AdWords” afișarea în anunțuri a sintagmei „rapidasig”.

#### *Observația nr. 4*

Întreprinderea reclamată invocă că nu a fost înțeles pe deplin modul de funcționare a programului AdWords, fapt ce a determinat să se considere în mod eronat că toate anunțurile publicitare sunt redactate și plasate direct de

„Online Broker de Asigurare” S.R.L. prin intermediul programului AdWords și drept urmare „Online Broker de Asigurare” S.R.L. este responsabilă în întregime de conținutul anunțurilor publicitare. În realitate însă, anunțurile publicitare sunt generate de program în urma inițierii unei căutări prin intermediul motorului de căutare Google. Aici trebuie să fie făcută distincție între anunțurile statice care sunt redactate în întregime de „Online Broker de Asigurare” S.R.L. și anunțurile dinamice care sunt doar parțial redactate de „Online Broker de Asigurare” S.R.L. și sunt generate de program cu ajutorul codului Macross.

La acest capitol al observațiilor, se menționează că, în general, contul AdWords este setat de către utilizator. Referitor la anunțurile text, Ghidul Support Google conține un șir de informații pentru crearea, redactarea și setarea anunțurilor. De unde rezultă că anunțul este creat de utilizatorul contului AdWords, respectiv acesta determină conținutul acestui anunț, dar și setările. După cum se menționează și în observații, anunțurile dinamice sunt doar parțial redactate de utilizator, însă nu a fost menționat că setările acestui tip de anunțuri le face, de asemenea, utilizatorul.

#### *Observația nr. 5*

Întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. a precizat că a folosit cuvintele „rapid” și „asig” separate, drept cuvinte-cheie. Deși sunt asemănătoare cu marca „rapidasig”, acestea nu sunt identice cu aceasta și reprezintă două cuvinte care pot exista separat și care au sensuri diferite fiind distincte de marca „rapidasig”. „Rapid” este un adjectiv, iar „asig” este o abreviere a cuvântului asigurare sau a altor cuvinte din aceeași familie. Astfel, folosirea separată a două cuvinte care nu sunt identice și doar se aseamănă cu marca înregistrată, nu poate fi considerată drept acțiune de folosire integrală ilegală a mărcii „rapidasig”. Mai mult decât atât, perceperea acestor două cuvinte este vizuală și nu auditivă, astfel oferind posibilitatea certă consumatorului să facă o deosebire clară între marca „rapidasig” și combinația între adjectivul „rapid” și abrevierea „asig” care se succed într-o propoziție și sunt separate prin spațiu.

Raportat la această observație se aduce la cunoștină faptul că modalitatea de afișare a cuvintelor „rapid” și „asig” în anunț este similară cu sintagma „rapidasig”, iar diferența se prezintă doar prin existența unui spațiu liber între „rapid” și „asig”. Totodată, dacă cuvântul „rapid” este un adjectiv generic, de uz comun și explicat de dicționarul explicativ al limbii române, atunci cuvântul „asig” nu este cunoscut ca un cuvânt separat complet și nu se găsește în dicționarul explicativ al limbii române. Nici sintagma „rapidasig” nu este un cuvânt general, de uz comun și nu se găsește în dicționarul explicativ al limbii române. Anume prin acest aspect și este distinctivă sintagma „rapidasig”, folosindu-se la deosebirea serviciilor pe piața relevantă.

#### *Observația nr. 6*

Întreprinderea reclamată mai invocă că la inițierea căutării sintagmei „rapidasig” prin intermediul motorului de căutare Google, programul, prin intermediul codului macross, a făcut apel la lista de cuvinte-cheie și a considerat că sintagma „rapidasig” este o formă a expresiei cuvintelor „rapid” și „asig” și a afișat sintagma fără modificări în titlul anunțului publicitar. Astfel, nu se poate imputa întreprinderii „Online Broker de Asigurare” S.R.L. utilizarea integrală ilegală a mărcii „rapidasig” pe motiv că în anunțurile statice și în partea statică a anunțurilor dinamice redactate de „Online Broker de Asigurare” S.R.L., precum și în cuvintele-cheie nu este folosită marca „rapidasig”, iar modalitatea de funcționare a programului prin utilizarea codului macross nu ține de manifestarea de voință a „Online Broker de Asigurare” S.R.L., acesta fiind un program aparținând companiei Google și care funcționează așa cum a fost programat de aceasta, fără ca „Online Broker de Asigurare” S.R.L. să poată interveni în modul de funcționare a programului.

Acestea fiind menționate, rezultă că setările contului realizate de reprezentantul întreprinderii reclamate au permis ca în titlul anunțurilor să fie afișate sintagmele „rapidasig” și „rapid asig”. Mai mult decât atât, la vizualizarea anunțurilor (publicității) de către consumatori, nu este identificabilă partea statică și partea dinamică, or acestea se difuzează ca un tot întreg.

#### *Observația nr. 7*

Întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. menționează și asupra lipsei legăturii de cauzalitate între acțiunile ei și afișarea sintagmei „rapidasig” în anunțurile generate și afișate de motorul de căutare Google referitor la pagina web [www.rca.md](http://www.rca.md). Prin urmare, dacă afișarea sintagmei „rapidasig” nu a fost determinată de acțiunile întreprinderii „Online Broker de Asigurare” S.R.L., aceasta nu poate fi considerată vinovată de încălcarea art. 19 alin. (1) lit. a) din Legea concurenței.

Raportat la această observație, se menționează că acțiunile întreprinderii „Online Broker de Asigurare” SRL, manifestate prin:

- a) utilizarea drept cuvânt-cheie a sintagmei „rapid asig”;
- b) setarea contului în așa mod care a permis afișarea în anunțuri a sintagmelor „rapidasig” și „rapid asig”,

au legătură cauzală cu afișarea mărcii „rapidasig” în anunțurile text difuzate pe pagina web a motorului de căutare Google.

#### *Observația nr. 8*

În observații, întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. menționează despre lipsa elementelor constitutive ale confuziei, ca acțiune de concurență neloială, în conduita sa, care este confirmată și prin ordonanțele de refuz în începerea urmăririi penale din 12.11.2015 și din 18.01.2016 din motivul lipsei în acțiunile „Online Broker de Asigurare” S.R.L. de folosire a paginii web

[www.rca.md](http://www.rca.md) și a contului Google AdWords, a elementelor constitutive ale infracțiunii prevăzute de art. 246<sup>1</sup> din Cod Penal sub aspectul laturii obiective și subiective, adică sub aspectul lipsei conduitei prohibite și a vinovăției.

La acest capitol se invocă faptul că, constatările Consiliului Concurenței reflectă rezultatul investigației concurențiale.

*Observația nr. 9*

Întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. comunică faptul că nu a folosit marca „rapidasig” pentru a-și individualiza serviciile. „Online Broker de Asigurare” S.R.L. prestează consumatorilor servicii de intermediere în asigurări prin intermediul paginii web [www.rca.md](http://www.rca.md) în care lipsește cu desăvârșire marca „rapidasig”. Dacă este să comparăm paginile web [www.rapidasig.md](http://www.rapidasig.md) și [www.rca.md](http://www.rca.md) se observă că acestea diferă în totalitate una de cealaltă sub aspectul culorilor folosite, a sintagmelor de identificare, designului, aranjamentului în pagină etc., iar atunci când consumatorul caută serviciile prestate de „MGP Broker” S.R.L. sub marca „rapidasig” însă, din anumite considerente ce nu țin de voința, acțiunile sau inacțiunile întreprinderii „Online Broker de Asigurare” S.R.L., nimereste pe pagina web [www.rca.md](http://www.rca.md), consumatorul nicidecum nu-și poate crea convingerea că procură serviciile întreprinderii „MGP Broker” SRL prestate sub marca „rapidasig”.

Referitor la această observație, Consiliul Concurenței menționează că întreprinderea „MGP Broker” S.R.L. a invocat crearea situației de confuzie ca urmare a activității de publicitate a întreprinderii reclamate prin intermediul programului AdWords.

*Observația nr. 10*

Întreprinderea reclamată pretinde că a fost omis faptul că întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. nu a fost informată de către „MGP Broker” S.R.L. despre pretinsa încălcare a dreptului acestuia din urmă asupra mărcii „rapidasig”, fapt care ar fi dus la căutarea în comun a unor soluții promte și eficiente pentru pretinsa problemă.

În privința acestui aspect se aduce la cunoștință faptul că pentru depunerea unei plângeri la Consiliul Concurenței nu este necesară respectarea procedurii prealabile de soluționare pe cale amiabilă a litigiului.

*Observația nr. 11*

În observațiile sale, întreprinderea reclamată s-a referit și la faptul că concluzia expusă în Raportul de investigație se bazează în mare parte pe fapte constatate prin întocmirea Proceselor-verbale de cercetare la fața locului. Acest tip de act nu este prevăzut de Legea concurenței și nici de Regulamentul privind organizarea și funcționarea Consiliului Concurenței drept instrumente admise pentru a fi folosite de Consiliul Concurenței în procesul de investigare a presupuselor încălcări concurențiale și prin urmare nu pot fi folosite la constatarea și calificarea acțiunilor „Online Broker de Asigurare” S.R.L.

Referitor la această observație se menționează faptul că Procesul-verbal de cercetare la fața locului nu constituie o probă în sine, probe sunt fotografiile (înscrisurile), care reflectă informația ce se vizualizează pe ecranul computerului la îndeplinirea anumitor acțiuni.

În acest sens, art. 52 alin. (4) și (5) din Legea concurenței prevede următoarele: *„(4) În scopul aplicării prezentei legi, Consiliul Concurenței poate să utilizeze ca mijloc de probă orice element de fapt și de drept, inclusiv informații confidențiale dobândite în modul prevăzut de lege, care servesc la constatarea existenței sau lipsei încălcării. (5) În scopul aplicării prezentei legi, Consiliul Concurenței admite atât probe directe, cât și probe indirecte. Probe directe sînt depozițiile martorilor sau ale altor persoane, probele materiale, înscrisurile, înregistrările audio și/sau video, concluziile experților și orice alte dovezi care probează în mod expres existența sau lipsa unei încălcări a legii. Probe indirecte sînt probele care dau naștere unei concluzii logice precum că o încălcare a legii există sau a existat la un moment dat ori nu există și nu a existat la un moment dat”*.

La data de 01 martie 2016, la sediul Consiliului Concurenței au avut loc audieri la care au participat reprezentanții întreprinderilor „MGP Broker” S.R.L. și „Online Broker de Asigurare” S.R.L.

În cadrul audierilor, reprezentanții întreprinderii „MGP Broker” S.R.L. au comunicat faptul că nu au obiecții referitor la constatările reflectate în Raportul de investigație și și-au expus suplimentar punctul de vedere asupra cauzei investigate.

Reprezentanții întreprinderii „Online Broker de Asigurare” S.R.L. au manifestat dezacordul față de constatările reflectate în Raportul de investigație menținându-și poziția exprimată în corespondența cu Consiliul Concurenței și în observațiile formulate asupra Raportului de investigație.

Ulterior, prin scrisoarea nr. 672 din 11 martie 2016, întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. a comunicat că apariția sintagmei „rapidasig” în textul anunțului a fost absolut întâmplătoare, fiind cauzată de caracteristicile funcționale ale sistemului Google AdWords (potrivirea amplă și variante apropiate ale cuvintelor-cheie) în combinație ce cele ale codului macross, fapt ce plasează această apariție în afara controlului întreprinderii „Online Broker de Asigurare” S.R.L. Adăugător, a fost prezentată scrisoarea CNPF nr. 04812 din 10 martie 2016, care vine să demonstreze faptul că această instituție nu a constatat vreo încălcare imputată întreprinderii „Online Broker de Asigurare” S.R.L., ci doar a făcut referire la concluzia expusă în Raportul de investigație.

La data de 22 martie 2016, „Online Broker de Asigurare” S.R.L. a mai prezentat informații adiționale. În această scrisoare se oferă explicații referitor la circumstanțele și modalitățile de apariție a publicității la utilizarea motorului de

căutare Google, precum și locul amplasării publicității în lista cu rezultate. De asemenea, a mai fost menționat că folosirea mărcilor înregistrate ca cuvinte-cheie nu este o încălcare a drepturilor titularilor mărcii întrucât, pe de o parte, o astfel de folosire este permisă de politica Google, iar pe de altă parte aceasta nu creează confuzie între titularul mărcii și netitulari.

Adăugător se mai explică faptul că, pentru a evita includerea întâmplătoare sau intenționată a mărcii în anunț, compania Google pune la dispoziție un formular tipizat pentru adresare în acest sens. Această măsură cade în sarcina titularului mărcii și permite, în termeni restrânși, împiedicarea utilizării mărcii fără a abuza de sistemul de control al loialității concurenței.

Referitor la aceste explicații, se reiterează că în cadrul investigației a fost constatat faptul că în titlul publicității serviciilor oferite de întreprinderea reclamată, vizualizată prin intermediul programului AdWords și motorului de căutare Google, se conține marca comercială „rapidasig”. Accesarea unui program și alegerea unora dintre posibilitățile acestuia, fiind în cunoștință de cauză de metodologia de funcționare, generează și anumite responsabilități (riscuri) în sarcina beneficiarului acestui program.

În cadrul audierilor a fost menționat faptul că CNPF a examinat și s-a pronunțat asupra presupusei încălcări imputate întreprinderii „Online Broker de Asigurare” S.R.L. La solicitarea Consiliului Concurenței, întreprinderea „MGP Broker” S.R.L. a prezentat răspunsul CNPF nr. 04-464 din 10 februarie 2016. Potrivit acestei scrisori, se constată faptul că CNPF nu s-a expus asupra folosirii ilegale a mărcii comerciale „rapidasig”, doar a citat concluzia din Raportul de investigație pe cauza respectivă și a adus la cunoștință despre posibilitatea adresării în instanța de judecată.

Totodată, prin scrisoarea nr. 699 din 15 martie 2016, întreprinderea „MGP Broker” S.R.L. a exprimat menținerea poziției și a solicitat încetarea ilegalităților și a prejudicierii întreprinderii.

Generalizând informațiile administrate la dosarul cauzei pe parcursul examinării, se stabilește că întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. încalcă regulile concurențiale prin faptul că acțiunile sale creează confuzie cu produsele și activitatea economică a întreprinderii concurente „MGP Broker” S.R.L. Folosirea mărcii „rapidasig” de către întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. este ilegală, integrală și parțială și este de natură creeze o confuzie cu marca „rapidasig” folosită în mod legal de către titularul de drept, întreprinderea „MGP Broker” S.R.L.

#### **4. Calificarea legală a acțiunilor constatate**

În conformitate cu prevederile art. 14 alin. (1) din Legea concurenței, „se interzice întreprinderilor să realizeze acțiuni de concurență neloială”. Art. 4 al aceluiași act normativ, definește concurența neloială drept „*orice acțiune,*

*realizată de întreprinderi în procesul concurenței, care este contrară uzanțelor oneste în activitatea economică*". Totodată, conform prevederilor normei sus menționate, întreprinderea reprezintă „*orice entitate, inclusiv asociație de întreprinderi, angajată în activitate economică, indiferent de statutul juridic și de modul de finanțare al acesteia*”.

Potrivit art. 14 alin. (2) al Legii concurenței, „*acțiunile de concurență neloială interzise prin prevederile art. 15–19 se examinează de către Consiliul Concurenței, la plângerea privind presupusele acțiuni de concurență neloială depusă de către întreprinderea ale cărei interese legitime au fost lezate, în condițiile stipulate la art. 49 alin. (2)–(4)*”.

Reieșind din circumstanțele de fapt constatate în cadrul prezentei examinări, acțiunile întreprinderii „Online Broker de Asigurare” S.R.L., manifestate prin utilizarea ilegală, integrală și parțială a mărcii „rapidasig” prin intermediul programului on-line de publicitate „AdWords” și a motorului de căutare Google, întrunesc semnele constitutive ale confuziei.

Confuzia este o acțiune de concurență neloială prevăzută la art. 19 alin. (1) lit. a) al Legii concurenței, unde se menționează că: „*Sînt interzise orice acțiuni sau fapte care sînt de natură să creeze, prin orice mijloc, o confuzie cu întreprinderea, produsele sau activitatea economică a unui concurent, realizate prin: a) folosirea ilegală, integrală sau parțială a unei mărci, embleme de deservire, denumiri de firmă, a unui desen sau model industrial sau a altor obiecte ale proprietății industriale de natură să creeze o confuzie cu cele folosite în mod legal de către o altă întreprindere*”.

În conformitate cu art. 77 al Legii concurenței, sancțiunea aplicată pentru comiterea faptelor de concurență neloială constituie o amendă în mărime de până la 0,5% din cifra totală de afaceri realizată de întreprinderea în cauză în anul anterior sancționării.

Acțiunile întreprinderii „Online Broker de Asigurare” S.R.L. au o gravitate medie din următoarele considerente:

- 1) Prezența în titlul publicității a mărcii integrale „rapidasig” se datorează modului neglijent de setare a parametrilor programului AdWords și alegerea unora din posibilitățile programului care au permis folosirea integrală a mărcii;
- 2) Prezența în titlul publicității a mărcii parțiale „rapid asig” se datorează faptului includerii acestei sintagme drept cuvânt-cheie în programul AdWords, și setarea acestuia în așa mod încât a făcut posibilă afișarea cuvântului-cheie în titlul anunțului;
- 3) În prezent, publicitatea întreprinderii reclamate difuzată pe motorul de căutare Google nu conține marca comercială „rapidasig”;

- 4) Prin scrisoarea nr. 520 din 22 februarie 2016, întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. și-a manifestat intenția de a iniția discuții de acceptare a angajamentelor;
- 5) Întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. a fost receptivă la solicitările Consiliului Concurenței;

În acest sens, cuantumul fixat al amenzii este de ...% din cifra totală de afaceri realizată de întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. în anul anterior sancționării.

În anul 2015, întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. a realizat o cifră totală de afaceri în sumă de ... lei (... lei).

Potrivit art. 36 alin. (5) al Legii concurenței, sumele ce reprezintă amenzi sau alte sancțiuni aplicate de Consiliul Concurenței se fac venit la bugetul de stat și urmează a fi transferat pe contul IBAN: MD34TRGAAA14349101300000.

În conformitate cu art. 43 alin. (2) din Codul de Executare nr. 443 din 24 decembrie 2004, în cazul în care sumele se încasează în beneficiul statului, calitatea de creditor o exercită Ministerul Finanțelor prin intermediul organelor fiscale teritoriale.

Debitor este întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L., IDNO 1010600035853, cu sediul juridic în mun. Chișinău, str. M. Kogălniceanu, nr. 23, of. 1, MD-2001, cu următoarele date bancare:

Cont prime: IBAN ....

Cont comision: ....

Reieșind din circumstanțele de drept și de fapt constatate, în temeiul prevederilor art. 14 alin. (9), art. 39 lit. f), art. 41 alin. (1) lit. h) și art. 77 ale Legii concurenței nr. 183 din 11 iulie 2012, Plenul Consiliului Concurenței

### **DECIDE:**

1. A constata încălcarea art. 19 alin. (1) lit. a) al Legii concurenței nr. 183 din 11 iulie 2012 de către întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. manifestată prin folosirea ilegală, integrală și parțială, a mărcii comerciale „rapidasig”, care-i aparține întreprinderii „MGP Broker” S.R.L., în publicitatea difuzată prin intermediul programului on-line de publicitate „AdWords” și al motorului de căutare Google;
2. A aplica întreprinderii „Online Broker de Asigurare” S.R.L., IDNO 1010600035853, cu sediul juridic în mun. Chișinău, str. M. Kogălniceanu, nr. 23, of. 1, MD-2001, amendă în mărime de 2405 lei (două mii patru sute cinci lei);
3. Întreprinderea măsurilor necesare de către întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. pentru încetarea acțiunii de concurență neloială prevăzută la art. 19 alin. (1) lit. a) al Legii concurenței



- nr. 183 din 11 iulie 2012. Despre înlăturarea încălcărilor se va informa Consiliul Concurenței până la data de 31 mai 2016;
4. Suma amenzii prevăzută la pct. 2 se va achita de către întreprinderea „Online Broker de Asigurare” S.R.L. la bugetul de stat (contul IBAN: MD34TRGAAA14349101300000) în termen de 60 zile lucrătoare de la data comunicării prezentei Decizii, cu mențiunea: „amendă aplicată de către Consiliul Concurenței în conformitate cu Legea concurenței nr. 183 din 11 iulie 2012”. O copie a actului care confirmă plata va fi transmisă Consiliului Concurenței;
  5. Prezenta Decizie intră în vigoare la data adoptării și va fi adusă la cunoștința părților.

**Președintele Plenului  
Consiliului Concurenței**

**Viorica CĂRARE**