

РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2019/1150 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА**от 20 юни 2019 година****за насърчаване на справедливост и прозрачност за бизнес ползвателите на посреднически онлайн услуги****(текст от значение за ЕИП)**

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,

като взеха предвид Договора за функционирането на Европейския съюз, и по-специално член 114 от него,

като взеха предвид предложението на Европейската комисия,

след предаване на проекта на законодателния акт на националните парламенти,

като взеха предвид становището на Европейския икономически и социален комитет ⁽¹⁾,

след консултация с Комитета на регионите,

в съответствие с обикновената законодателна процедура ⁽²⁾,

като имат предвид, че:

- (1) Посредническите онлайн услуги са от ключово значение за предприемачеството и новите бизнес модели, търговията и иновациите — те могат да подобрят благосъстоянието на потребителите и се използват все по-масово както от частния, така и от публичния сектор. Тези услуги предоставят достъп до нови пазари и търговски възможности, така че предприятията да се възползват от предимствата на вътрешния пазар. Те позволяват на потребителите в Съюза да се възползват от тези предимства — по-конкретно като увеличават избора им на стоки и услуги и като допринасят за предлагане на конкурентно ценообразуване онлайн, а също и създават предизвикателства, които трябва да бъдат преодоляни, за да се гарантира правната сигурност.
- (2) Посредническите онлайн услуги могат да бъдат от решаващо значение за търговския успех на предприятията, които разчитат на такива услуги, за да достигнат до потребителите. За да се възползват пълноценно от икономиката на онлайн платформите, е важно предприятията да могат да имат доверие в посредническите онлайн услуги, с които встъпват в търговски отношения. Това е важно най-вече защото все по-широкото използване на посреднически онлайн услуги при извършването на сделки, за което решаваща роля оказват силните непреки мрежови ефекти от генерирането на данни, води до по-висока зависимост на бизнес ползвателите, особено на микро-, малките и средните предприятия (МСП), от тези услуги, за да могат те да достигнат до потребителите. Предвид тази нарастваща зависимост доставчиците на посреднически онлайн услуги често имат много по-силни позиции при договаряне, което на практика им позволява да действат едностранно по начин, който може да бъде несправедлив и да уврежда законните интереси на бизнес ползвателите на такива услуги, а оттам косвено — и на потребителите в Съюза. Например те могат едностранно да налагат на бизнес ползвателите практики, които грубо се отклоняват от доброто търговско поведение или са в разрез с понятията „добросъвестност“ и „лоялност“. С настоящия регламент се уреждат подобни потенциални противоречия в рамките на икономиката на онлайн платформите.
- (3) Потребителите възприеха използването на посредническите онлайн услуги. Наличието на една конкурентоспособна, справедлива и прозрачна онлайн екосистема, в която дружествата имат отговорно поведение, също е от съществено значение за благосъстоянието на потребителите. Осигуряването на прозрачност и доверие в икономиката на онлайн платформите при отношенията между предприятията може косвено да спомогне за повишаване на доверието на потребителите в икономиката на онлайн платформите. Преките последици от развитието на икономиката на онлайн платформите върху потребителите обаче са предмет на други правни актове на Съюза, най-вече на достиженията на правото на Съюза в областта на защитата на потребителите.

⁽¹⁾ ОВ С 440, 6.12.2018 г., стр. 177.

⁽²⁾ Позиция на Европейския парламент от 17 април 2019 г. (все още непубликувана в Официален вестник) и решение на Съвета от 14 юни 2019 г.

- (4) По аналогичен начин онлайн търсачките могат да бъдат важни източници на интернет трафик за предприятията, които предлагат стоки или услуги на потребителите чрез уебсайтове и в резултат на това могат да оказват значително влияние върху търговския успех на ползвателите на корпоративни уебсайтове, предлагащи онлайн своите стоки или услуги на вътрешния пазар. Във връзка с това класирането на уебсайтове, извършвано от доставчици на онлайн търсачки — включително класирането на уебсайтове, чрез които ползвателите на корпоративни уебсайтове предлагат своите стоки и услуги на потребителите — оказва съществено въздействие върху избора на потребителите и търговския успех на ползвателите на корпоративни уебсайтове. Дори при липсата на договорни отношения с ползвателите на корпоративни уебсайтове доставчиците на онлайн търсачки могат на практика да действат едностранно по начин, който може да бъде несправедлив и да уврежда законните интереси на ползвателите на корпоративни уебсайтове, а оттам косвено — и на потребителите в Съюза.
- (5) Наред с това естеството на отношенията между доставчиците на посреднически онлайн услуги и бизнес ползвателите може да доведе до положения, при които бизнес ползвателите често имат ограничени възможности да търсят защита при спорове, възникнали в резултат на едностранни действия на доставчиците на такива услуги. В много случаи доставчиците на посреднически онлайн услуги не предлагат достъпни и ефективни вътрешни системи за разглеждане на жалби. Съществуващите алтернативни механизми за извънсъдебно уреждане на спорове също могат да се окажат неефективни поради ред причини, включително липсата на специализирани медиатори и страха на бизнес ползвателите от ответни мерки.
- (6) Посредническите онлайн услуги и онлайн търсачките, както и сделките, извършвани с помощта на тези услуги, се отличават с изначално присъщия си трансграничен потенциал и имат особено значение за правилното функциониране на вътрешния пазар на Съюза в съвременните икономически условия. Потенциално неелюяните и вредни търговски практики на някои доставчици на такива услуги и липсата на ефективни механизми за защита възпрепятстват пълното реализиране на този потенциал и оказват отрицателно въздействие върху правилното функциониране на вътрешния пазар.
- (7) На равнището на Съюза следва да се създаде целенасочен набор от задължителни правила, с които да се осигури справедлива, предвидима, устойчива и надеждна онлайн бизнес среда в рамките на вътрешния пазар. По-конкретно следва да се гарантира, че бизнес ползвателите на посреднически онлайн услуги разполагат с подходящо равнище на прозрачност и ефективни възможности за защита в целия Съюз, за да се улесни трансграничната стопанска дейност в рамките на Съюза и по този начин да се подобри правилното функциониране на вътрешния пазар и да се преодолее евентуалното възникване на фрагментация в конкретните области, обхванати от настоящия регламент.
- (8) Тези правила следва да предвиждат и подходящи стимули за насърчаване на справедливост и прозрачност, по-специално по отношение на класирането на ползвателите на корпоративни уебсайтове в резултатите от търсенето, генерирани от онлайн търсачките. Наред с това с тези правила следва да се признава и гарантира в по-широк план важният иновационен потенциал на икономиката на онлайн платформите и да се създадат условия за здравословна конкуренция, водеща до по-голям избор за потребителите. Целесъобразно е да се поясни, че настоящият регламент не следва да засяга националното гражданско право, по-специално договорното право, като например правилата относно действителността, сключването, последиците или прекратяването на договорите, доколкото правилата на националното гражданско право са в съответствие с правото на Съюза и доколкото съответните аспекти не са обхванати от настоящия регламент. Държавите членки следва да запазят правото си да прилагат националното право, което забранява или санкционира едностранното поведение или неелюяните търговски практики, доколкото съответните аспекти не са обхванати от настоящия регламент.
- (9) Тъй като посредническите онлайн услуги и онлайн търсачките се характеризират с глобално измерение, настоящият регламент следва да се прилага спрямо доставчиците на такива услуги, независимо дали те са установени в държава членка или извън Съюза, при условие че са изпълнени две кумулативни условия. На първо място, бизнес ползвателите или ползвателите на корпоративни уебсайтове следва да бъдат установени в Съюза. На второ място, при предоставянето на такива услуги бизнес ползвателите или ползвателите на корпоративни уебсайтове следва да предлагат своите стоки или услуги на потребители, намиращи се в Съюза, за поне част от сделката. За да се определи дали бизнес ползвателите или ползвателите на корпоративен уебсайт предлагат стоки или услуги на потребители в Съюза, е необходимо да се установи дали е очевидно, че те насочват дейностите си към потребители, намиращи се в една или повече държави членки. Този критерий следва да се тълкува в съответствие с приложимата съдебна практика на Съда на Европейския съюз във връзка с член 17, параграф 1, буква в) от Регламент (ЕС) № 1215/2012 на Европейския парламент и на Съвета⁽³⁾ и член 6, параграф 1, буква б) от Регламент (ЕО) № 593/2008 на Европейския парламент и на Съвета⁽⁴⁾. Потребителите следва да се намират в Съюза, но не е необходимо тяхното местопребиваване да е на територията на Съюза, нито да са граждани на държава членка. Поради това настоящият регламент не следва да се прилага, ако бизнес ползвателите или ползвателите на корпоративни уебсайтове не са установени в Съюза или ако са установени в Съюза, но използват посреднически онлайн услуги или онлайн търсачки, за да предлагат стоки или услуги единствено на потребители, намиращи се извън Съюза, или на лица, които не са потребители. Освен това настоящият регламент следва да се прилага независимо от правото, което би било приложимо към конкретния договор.

⁽³⁾ Регламент (ЕС) № 1215/2012 на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2012 г. относно компетентността, признаването и изпълнението на съдебни решения по граждански и търговски дела (ОВ L 351, 20.12.2012 г., стр. 1).

⁽⁴⁾ Регламент (ЕО) № 593/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 17 юни 2008 г. относно приложимото право към договорни задължения (Рим I) (ОВ L 177, 4.7.2008 г., стр. 6).

- (10) В широк спектър от взаимоотношения между предприятия и потребители се използва онлайн посредничеството на доставчици, предлагащи многостранни услуги, които по същество се основават на един и същ бизнес модел, чиято цел е изграждането на екосистема. За да бъдат обхванати съответните услуги, посредническите онлайн услуги следва да са определени по прецизен и технологично неутрален начин. По-конкретно те следва да са услуги на информационното общество, които се характеризират с това, че целят да улеснят встъпването в преки търговски отношения между бизнес ползвателите и потребителите, без значение дали самите сделки се сключват онлайн — на интернет портала на съответния доставчик на посреднически услуги или на бизнес ползвателя, офлайн или на практика изобщо не се сключват, което означава, че не следва да съществува изискване за каквито и да било договорни отношения между бизнес ползвателите и потребителите като предварително условие за включването на посредническите онлайн услуги в обхвата на настоящия регламент. Включването на услуга, която има само странично естество, не следва да означава, че целта на даден уебсайт или услуга е улесняването на сделките по смисъла на посредническите онлайн услуги. Услугите следва също така да се предоставят на основата на договорни отношения между доставчиците и бизнес ползвателите, които предлагат стоки или услуги на потребителите. Следва да се счита, че такива договорни отношения съществуват, когато и двете страни изразят намерението си да бъдат обвързани по недвусмислен начин на траен носител, без непременно да е необходимо изрично писмено съгласие.
- (11) В контекста на гореизложеното примерите за посреднически онлайн услуги, които попадат в обхвата на настоящия регламент, следва да включват онлайн пазарите за електронна търговия, в това число платформите за споделяне, на които осъществяват дейност бизнес ползвателите, онлайн услугите на софтуерни приложения, като магазините за приложения, и онлайн услугите на социалните медии, независимо от използваната технология за предоставянето на тези услуги. В този смисъл посредническите онлайн услуги може да се предоставят и посредством технология за гласова помощ. Също така не следва да има значение дали при тези сделки между бизнес ползвателите и потребителите има парично плащане, нито дали са сключени отчасти офлайн. Настоящият регламент не следва обаче да се прилага спрямо посредническите онлайн услуги между партньори, когато не участват бизнес ползватели, посредническите онлайн услуги само между предприятия, които не се предлагат на потребители, инструментите за онлайн реклама и онлайн рекламните борси, които не се предоставят с цел да улесняват встъпването в преки търговски отношения и при които не се изискват договорни отношения с потребителите. По същата причина услугите за софтуерно оптимизиране на търсачки, както и услугите, свързани със софтуер за блокиране на реклами, не следва да попадат в обхвата на настоящия регламент. Технологичните функционалности и интерфейси, които само свързват хардуер и приложения, не следва да попадат в обхвата на настоящия регламент, тъй като по правило не отговарят на изискванията за посреднически онлайн услуги. Такива функционалности и интерфейси обаче могат да бъдат пряко свързани или съпътстващи към някои посреднически онлайн услуги и, когато това е така, съответните доставчици на посреднически онлайн услуги следва да изпълняват изисквания за прозрачност, свързани с диференцираното третиране въз основа на тези функционалности и интерфейси. Настоящият регламент не следва да се прилага и за платежните онлайн услуги, тъй като те по същество не отговарят на приложимите изисквания, а по-скоро подпомагат сделката за доставяне на стоки и услуги до съответните потребители.
- (12) В съответствие с приложимата съдебна практика на Съда на Европейския съюз и предвид факта, че зависимото положение на бизнес ползвателите се наблюдава главно по отношение на посредническите онлайн услуги, които служат като мост към потребителите — физически лица, понятието „потребител“, използвано при определянето на обхвата на настоящия регламент, следва да се разбира като отнасящо се единствено до физическите лица, когато те действат извън сферата на тяхната търговска дейност, стопанска дейност, занаят или професия.
- (13) Като се има предвид бързият темп на иновациите, определението за „онлайн търсачка“, използвано в настоящия регламент, следва да бъде технологично неутрално. По-специално определението следва да се разбира като включващо и гласови запитвания.
- (14) Сред доставчиците на посреднически онлайн услуги съществува тенденция да се използват предварително съставени общи условия и с цел да се осигури ефективна защита на бизнес ползвателите, когато такава е необходима, настоящият регламент следва да се прилага, когато общите условия на дадено договорно отношение — независимо от тяхното наименование или форма — са едностранно определени от доставчика на посреднически онлайн услуги. Критерият за това дали общите условия са били едностранно определени следва да се преценява за всеки отделен случай въз основа на цялостна оценка. При тази цялостна оценка относителният размер на засегнатите лица, фактът, че е проведено договаряне, или фактът, че някои разпоредби от общите условия може да са били предмет на такова договаряне и да са били определени заедно от съответния доставчик и бизнес ползвателя, не следва сам по себе си да бъде решаващ. Освен това задължението на доставчиците на посреднически онлайн услуги да направят общите си условия лесно достъпни за бизнес ползвателите, включително в преддоговорния етап на техните търговски отношения, означава, че бизнес ползвателите няма да бъдат лишени от прозрачността, произтичаща от настоящия регламент, в резултат от това, че са в състояние по какъвто и да било начин да преговарят успешно.

- (15) За да се гарантира, че общите условия на дадено договорно отношение позволяват на бизнес ползвателите да определят търговските условия за използването, спирането и прекратяването на посредническите онлайн услуги и за да се постигне предвидимост в търговските им отношения, текстът на общите условия следва да е съставен на ясен и разбираем език. Текстът на общите условия не следва да се счита за ясен и разбираем, ако в него се съдържат неясноти и твърде общи формулировки или ако липсват подробности по важни търговски въпроси, в резултат на което бизнес ползвателите не получават предвидимост в разумна степен относно най-важните аспекти на договорното отношение. Освен това подвеждащият език не следва да се счита за ясен и разбираем.
- (16) За да се гарантира, че бизнес ползвателите имат достатъчна яснота относно това къде и на кого се предлагат на пазара стоките или услугите си, доставчиците на посреднически онлайн услуги следва да гарантират на своите бизнес ползватели прозрачност относно всички допълнителни канали за дистрибуция и потенциални свързани програми, които могат да използват за предлагане на посочените стоки или услуги на пазара. Допълнителните канали и свързаните програми следва да се избират по технологично неутрален начин, но биха могли, наред с другото, да включват и други уебсайтове, приложения или други посреднически онлайн услуги, които се използват за предлагане на пазара на стоките или услугите, предлагани от бизнес ползвателя.
- (17) Собствеността и контролът на правата върху интелектуалната собственост онлайн могат да имат значително икономическо значение за доставчиците на посреднически онлайн услуги и за техните бизнес ползватели. За да се гарантират яснота и прозрачност за бизнес ползвателите и за да могат те да разбират по-добре, доставчиците на посреднически онлайн услуги следва да включват в общите си условия обща или, ако желаят, по-подробна информация, относно цялостното въздействие, ако има такова, на тези условия върху собствеността и контрола на правата върху интелектуалната собственост на бизнес ползвателя. Тази информация може, наред с другото, да включва информация, като например общото използване на лога, търговски марки или търговски наименования.
- (18) Гарантирането на прозрачност в общите условия може да е от съществено значение за насърчаването на устойчиви бизнес отношения и за предотвратяване на нелоялно поведение в ущърб на бизнес ползвателите. Доставчиците на посреднически онлайн услуги следва също така да гарантират, че общите условия са лесно достъпни на всички етапи на търговското отношение, включително за бъдещите бизнес ползватели на преддоговорния етап, и че всички изменения на тези условия се съобщават на траен носител на съответните бизнес ползватели в рамките на определен срок на предизвестие, който е разумен и пропорционален предвид конкретните обстоятелства и който е най-малко 15 дни. Следва да бъдат определени пропорционални по-дълги срокове на предизвестие от повече от 15 дни, когато предложените изменения на общите условия налагат бизнес ползвателите да направят технически или търговски адаптации, за да се съобразят с изменението, например като се изисква от тях да направят значителни технически корекции на своите стоки или услуги. Срокът на предизвестие не следва да се прилага, когато и доколкото съответният бизнес ползвател се е отказал от него по недвусмислен начин или когато и доколкото необходимостта от прилагането на изменението без спазване на срока на предизвестие произтича от правно или регулаторно задължение, наложено на доставчика на услуги съгласно правото на Съюза или националното право. Предложените редакционни промени обаче не следва да попадат в обхвата на понятието „изменение“, доколкото те не променят съдържанието или смисъла на общите условия. Изискването за уведомяване за предложените изменения на траен носител следва да даде възможност на бизнес ползвателите действително да прегледат тези изменения на по-късен етап. Бизнес ползвателите следва да имат право да прекратят своя договор в срок от 15 дни от датата на получаване на предизвестие за изменение, ако по отношение на договора не се прилага по-кратък срок, например на основание националното гражданско право.
- (19) Като цяло, представянето на нови стоки или услуги, включително софтуерни приложения, на посредническите онлайн услуги следва да се счита за ясно потвърждаващо действие, водещо до отмяната от страна на бизнес ползвателя на срока на предизвестие, който се изисква за изменение на общите условия. Въпреки това в случаите, когато разумният и пропорционален срок на предизвестие е по-дълъг от 15 дни, тъй като измененията в общите условия налагат бизнес ползвателя да извърши значителни технически корекции на своите стоки или услуги, срокът на предизвестие не следва да се счита автоматично за отменен, когато бизнес ползвателят представя нови стоки и услуги. Доставчикът на посреднически онлайн услуги следва да очаква, че измененията на общите условия ще наложат на бизнес ползвателя да извърши значителни технически корекции, когато например цели характеристики на посредническите онлайн услуги, до които бизнес ползвателите са имали достъп, се премахват или добавят, или когато може да е необходимо бизнес ползвателите да адаптират стоките си или да препрограмират услугите си, за да продължат да работят, използвайки посредническите онлайн услуги.
- (20) С цел да се осигури защитата на бизнес ползвателите, както и правна сигурност и за двете страни, общите условия, които не отговарят на приложимите правила, следва да се считат за нищожни и недействителни, т.е. да се счита, че изобщо не са съществували, с действие *erga omnes* и *ex tunc*. Това обаче следва да се отнася единствено до конкретните разпоредби на общите условия, които не отговарят на приложимите правила. Останалите разпоредби следва да продължат да действат и да се прилагат, доколкото те могат да бъдат отделени от разпоредбите, неотговарящи на приложимите правила. Внезапните изменения на съществуващите общи условия могат да доведат до значителни смущения в дейността на бизнес ползвателите. С цел да бъдат ограничени такива отрицателни последици за бизнес ползвателите и да бъде възпряно подобно поведение, измененията, извършени в нарушение на задължението за предоставяне на определен срок на предизвестие, следва да се считат за нищожни и недействителни, т.е. да се счита, че изобщо не са съществували, с действие *erga omnes* и *ex tunc*.

- (21) За да се гарантира, че бизнес ползвателите могат да се възползват в пълна степен от търговските възможности, които се предоставят от посредническите онлайн услуги, доставчиците на тези услуги не следва напълно да лишат бизнес ползвателите от възможността да изтъкват търговската си идентичност като част от предлагането или присъствието си на съответните посреднически онлайн услуги. При все това тази забрана за намеса не следва да се разбира като право на бизнес ползвателите едностранно да определят представянето на своето предлагане или присъствие на съответните посреднически онлайн услуги.
- (22) Доставчикът на посреднически онлайн услуги може да има основателни причини за решението си да ограничи, спре или прекрати предоставянето на своите услуги на даден бизнес ползвател, включително чрез преустановяване на предлагането на отделни стоки или услуги на този ползвател или чрез премахване на резултатите от търсенето. Ако не спрат предоставянето на услугите, доставчиците на посреднически онлайн услуги могат също да ограничат предлагането на отделни стоки или услуги на бизнес ползвателите, например чрез тяхното понижаване или като се повлияе отрицателно на видимостта на бизнес ползвателя („затъмняване“), което може да включва понижаване на неговото класиране. Въпреки това, предвид обстоятелството, че такова решение може сериозно да засегне интересите на съответния бизнес ползвател, преди ограничението или спирането да породи действие или в момента, в който ограничението или спирането поражда действие, на бизнес ползвателя следва да се предостави изложение на мотивите за това решение на траен носител. За да се сведе до минимум отрицателното въздействие на такива решения върху бизнес ползвателите, доставчиците на посреднически онлайн услуги следва също така да предоставят възможност за изясняване на фактите, довели до това решение, в рамките на вътрешната процедура за разглеждане на жалби, с която на бизнес ползвателя ще се помогне, когато това е възможно, да възстанови съответствието. Освен това, когато доставчикът на посреднически онлайн услуги отменя решението за ограничаване, спиране или прекратяване, например тъй като то е било постановено погрешно или нарушението на общите условия, довели до него, не е било недобросъвестно и е било коригирано по задоволителен начин, доставчикът следва да възстанови положението на съответния бизнес ползвател без ненужно забавяне, включително като предостави на бизнес ползвателя достъп до лични данни или други данни, или и двете, налични преди решението.

Изложението на мотивите относно решението за ограничаване, спиране или прекратяване на предоставянето на онлайн посреднически услуги следва да позволява на бизнес ползвателите да преценяват дали има възможност за обжалване на посоченото решение, с което биха се подобрили възможностите за бизнес ползвателите при необходимост да потърсят ефективна защита. В изложението на мотивите следва да се посочат основанията за решението на доставчика, въз основа на предварително определените от този доставчик основания в неговите общи условия, и по пропорционален начин да се изтъкнат конкретните обстоятелства, включително сигналите от трети лица, довели до решението. Доставчикът на посреднически онлайн услуги обаче не следва да е длъжен да предоставя изложение на мотивите за ограничаване, спиране или прекратяване, доколкото това би нарушило правно или регулаторно задължение. Освен това не следва да се изисква изложение на мотивите, когато доставчикът на посреднически онлайн услуги може да докаже, че съответният бизнес ползвател е нарушил многократно приложимите общи условия, което е довело до прекратяване на предоставянето на всички въпросни посреднически онлайн услуги.

- (23) Прекратяването на всички посреднически онлайн услуги и свързаното с това заличаване на данните, предоставени за използването на посреднически онлайн услуги или генерирани чрез предоставянето на посреднически онлайн услуги, представляват загуба на съществена информация, което може да има значителни последици за бизнес ползвателите и освен това може да засегне способността им да упражняват по подходящ начин други права, предоставени им с настоящия регламент. Ето защо доставчикът на посреднически онлайн услуги следва да предостави на съответния бизнес ползвател изложение на мотивите на траен носител, най-малко 30 дни преди да породи действие прекратяването на предоставянето на всички свои посреднически онлайн услуги. В случаите обаче, когато правно или регулаторно задължение налага на доставчиците на посреднически онлайн услуги да прекратят предоставянето на всички свои посреднически онлайн услуги за даден бизнес ползвател, този срок на предизвестие не следва да се прилага. Тридесетдневният срок на предизвестие не следва да се прилага и когато доставчикът на посреднически онлайн услуги се позовава на права на прекратяване на договора по силата на националното право в съответствие с правото на Съюза, което позволява незабавно прекратяване, когато, след като бъдат отчетени всички обстоятелства на конкретния случай и се претеглят интересите и на двете страни, не може разумно да се очаква договорните отношения да продължат до изтичане на договорения срок или до изтичане на определен срок на предизвестие. На последно място, срокът на предизвестие от 30 дни не следва да се прилага, когато доставчикът на посреднически онлайн услуги може да докаже повторно нарушение на общите условия. Различни изключения от срока на предизвестие от 30 дни могат да възникнат в частност във връзка с незаконно или неподходящо съдържание, безопасността на стока или услуга, подправяне, измама, зловреден софтуер, спам, нарушения на сигурността на данните, други рискове, свързани с киберсигурността, или пригодността на стоката или услугата за ненавършилите пълнолетие лица. С цел да се гарантира пропорционалност, доставчиците на посреднически онлайн услуги следва да преустановят предлагането само на отделни стоки или услуги на бизнес ползвателите, когато това е разумно и технически осъществимо. Прекратяването на всички посреднически онлайн услуги представлява най-строгата мярка.
- (24) Класирането на стоки и услуги, извършвано от доставчиците на посреднически онлайн услуги, оказва значително въздействие върху избора на потребителите, а оттам — и върху търговския успех на бизнес ползвателите, които предлагат тези стоки и услуги на потребителите. Класирането се отнася до относителната приоритетна позиция на офертите на бизнес ползвателите или значимостта на резултатите от търсенето, които са представени, организирани или съобщени от доставчиците на посреднически онлайн услуги или от доставчиците на онлайн търсачки, произтичащи от използването на алгоритмична последователност, механизъм за класиране или механизъм за

оценка, визуално осветяване или други инструменти за подчертаване на значимостта, или комбинация от тях. Предвидимостта предполага, че доставчиците на посреднически онлайн услуги определят класирането по непроизволен начин. Поради това доставчиците следва предварително да набележат основните параметри, определящи класирането, така че да се подобри предвидимостта за бизнес ползвателите, да им се предостави по-ясна представа за начина на функциониране на механизма на класиране и да им се даде възможност да сравняват практиките за класиране на различни доставчици. Специфичният замисъл на това задължение за прозрачност е важен за бизнес ползвателите, тъй като предполага определянето на ограничен набор от параметри, които са най-подходящите сред много по-голям брой параметри, оказващи известно въздействие върху класирането. Това мотивирано описание следва да помогне на бизнес ползвателите да подобрят представянето на своите стоки и услуги или някои присъщи характеристики на тези стоки или услуги. Понятието „основни параметри“ следва да се разбира като отнасящо се до всички общи критерии, процеси и конкретни сигнали, включени в алгоритмите или другите механизми за промяна или понижаване в класирането.

- (25) Описанието на основните параметри, определящи класирането, следва да включва и обяснение на всяка възможност бизнес ползвателите да оказват активно влияние върху класирането срещу възнаграждение, както и обяснение на относителните ефекти от него. Във връзка с това възнаграждението може да се отнася до плащания, извършени с основната или изключителната цел да се подобри класирането, както и непряко възнаграждение под формата на приемане от бизнес ползвателите на допълнителни задължения от всякакъв вид, които на практика може да имат такъв ефект, като например използването на съпътстващи услуги или допълнителни функции. Съдържанието на описанието, включително броят и видът на основните параметри, може съответно да варира силно в зависимост от конкретните посреднически онлайн услуги, но следва да предоставя на бизнес ползвателите подходяща представа за начина, по който механизмът на класиране отчита характеристиките на самите стоки или услуги, предлагани от бизнес ползвателя, и за степента на значимост на тези характеристики за потребителите на конкретните посреднически онлайн услуги. Показателите, използвани за измерване на качеството на стоките или услугите на бизнес ползвателите, използването на редактори и способността им да оказват влияние върху класирането на тези стоки или услуги, степента на въздействие на възнаграждението върху класирането, както и елементите, които нямат връзка със самата стока или услуга или имат само далечна връзка с нея, като характеристиките на визуалното оформление на онлайн предлагането, биха могли да бъдат примери за основни параметри, които, когато са включени в общото описание на механизма за класиране на ясен и разбираем език, следва да помагат на бизнес ползвателите да получат необходимото адекватно разбиране за това как функционира класирането.
- (26) По аналогичен начин класирането на уебсайтове, извършено от доставчиците на онлайн търсачки, и по-конкретно класирането на уебсайтове, чрез които предприятията предлагат стоки и услуги на потребителите, оказва съществено въздействие върху избора на потребителите и търговския успех на ползвателите на корпоративни уебсайтове. Поради това доставчиците на онлайн търсачки следва да предоставят описание на основните параметри, определящи класирането, за всички индексирани уебсайтове и относителната важност на тези основни параметри в сравнение с други параметри — включително тези, които се използват от ползвателите на корпоративни уебсайтове, както и други уебсайтове. В допълнение към характеристиките на стоките и услугите и степента на тяхната значимост за потребителите, конкретно при онлайн търсачките с посоченото описание на ползвателите на корпоративни уебсайтове следва да се даде подходяща представа дали са взети под внимание някои от спецификите, свързани с дизайна на използвания уебсайт, като например оптимизация за показване на мобилни устройства, и ако отговорът е утвърдителен, как и в каква степен. Описанието следва да включва и обяснение на всяка възможност за ползвателите на корпоративни уебсайтове да оказват активно влияние върху класирането срещу възнаграждение, както и обяснение на относителните ефекти от него. При липсата на договорни отношения между доставчиците на онлайн търсачките и ползвателите на корпоративни уебсайтове следва да се осигури лесен и публичен достъп до това описание, публикувано на видно място на уебсайта на съответната онлайн търсачка. В този смисъл зоните на уебсайтовете, изискващи от ползвателите да влязат или да се регистрират, не следва да се считат за места с лесен и публичен достъп.

За да се осигури предвидимост за ползвателите на корпоративни уебсайтове, описанието следва също така да се актуализира редовно, като се предвиди възможността за лесно идентифициране на всички промени в основните параметри. Наличието на актуално описание на основните параметри ще бъде от полза и за ползвателите, които не са ползватели на корпоративни уебсайтове на онлайн търсачката. В някои случаи доставчиците на онлайн търсачки могат да решат да повлияят на класирането в конкретен случай или да премахнат определен уебсайт от списъка с класирането въз основа на сигнали от трети лица. За разлика от доставчиците на посреднически онлайн услуги, от доставчиците на онлайн търсачки не може да се очаква, поради липсата на договорни отношения между страните, да уведомяват пряко ползвателя на корпоративни уебсайтове за промяна в реда на класирането или за премахването на уебсайта от списъка с класирането поради получен сигнал от трето лице. Независимо от това ползвателят на корпоративни уебсайтове следва да може да провери съдържанието на сигнала, който е довел до промяна в реда на класирането в конкретен случай или до премахването на уебсайта от списъка с класирането, като проучи съдържанието на сигнала, например в публично достъпна онлайн база данни. Това би допринесло за намаляване на евентуалните злоупотреби със сигнали от страна на конкуренти, които могат да доведат до премахването на уебсайта от списъка с класирането.

- (27) Съгласно настоящия регламент от доставчиците на посреднически онлайн услуги и доставчиците на онлайн търсачки не следва да се изисква да оповестяват подробното функциониране на механизмите си за класиране, включително алгоритмите. Способността им да действат срещу недобросъвестното манипулиране на класирането от трети лица, включително в интерес на потребителите, също следва да не бъде засегната. Общото описание на основните параметри на класирането следва да опазва тези интереси, като същевременно предоставя на бизнес ползвателите

и на ползвателите на корпоративни уебсайтове подходящо разбиране за това как функционира класирането в контекста на използваните от тях специфични посреднически онлайн услуги или онлайн търсачки. Следователно, за да се гарантира постигането на целта на настоящия регламент, съобразяването с търговските интереси на доставчиците на посреднически онлайн услуги или с търговските интереси на доставчиците на онлайн търсачки следва да не води никога до отказ за оповестяване на основните параметри, определящи класирането. Във връзка с това, въпреки че настоящият регламент не засяга разпоредбите на Директива (ЕС) 2016/943 на Европейския парламент и на Съвета⁽⁵⁾, предоставеното описание следва да се основава поне на действителните данни за значимостта на използваните параметри.

- (28) Комисията следва да разработи насоки, които да помагат на доставчиците на посреднически онлайн услуги и доставчиците на онлайн търсачки в прилагането на изискванията за прозрачност на класирането, определени в настоящия регламент. Разработването на насоки следва да допринесе за оптимизиране на начина, по който основните параметри, определящи класирането, се посочват и представят на бизнес ползвателите и ползвателите на корпоративни уебсайтове.
- (29) Съпътстващите стоки или услуги следва да се разбират като стоки или услуги, предлагани на потребителите непосредствено преди извършването на сделката, иницирана в рамките на посреднически онлайн услуги, с цел да се допълни основната стока или услуга, предлагана на бизнес ползвателя. Съпътстващите стоки и услуги са продукти, които обичайно зависят от основната стока или услуга или са пряко свързани с нея, за да функционират. Поради това терминът не следва да включва стоките и услугите, които по-скоро само се продават заедно с основната стока или услуга и по естеството си нямат допълваща функция. Сред примерите за съпътстващи услуги са ремонтните услуги за конкретна стока или финансовите продукти, като например застраховката на автомобили под наем, които се предлагат с цел да се допълват конкретни стоки или услуги, предлагани от бизнес ползвателя. По същия начин съпътстващите стоки могат да включват стоки, които допълват конкретен продукт, предлаган от бизнес ползвателя, и представляват продукт с по-висок клас или средство за персонализацията на конкретния продукт. Доставчиците на посреднически онлайн услуги, които предлагат стоки или услуги на потребителите, чиято функция е съпътстваща спрямо стоката или услугата, продавана от бизнес ползвателя, който използва посредническите им онлайн услуги, следва да включат в общите си условия описание на съпътстващите стоки и услуги, които предлагат. Това описание следва да е част от общите условия независимо от това дали съпътстващата стока или услуга се предлага от доставчика на посредническите онлайн услуги или от трето лице. Описанието следва да съдържа достатъчно информация, за да може бизнес ползвателят да разбере дали продаваната стока или услуга е съпътстваща спрямо стоката или услугата на бизнес ползвателя. В описанието не следва непременно да се посочва конкретната стока или услуга, а по-скоро — видът продукт, който се предлага като допълващ основния продукт на бизнес ползвателя. Освен това в описанието следва при всяко положение да се посочи дали и при какви условия на бизнес ползвателя се разрешава да предлага собствените си съпътстващи стоки или услуги в допълнение към основната стока или услуга, която се предлага чрез посредническите онлайн услуги.
- (30) Когато доставчик на посреднически онлайн услуги предлага на потребителите определени стоки или услуги чрез собствените си посреднически онлайн услуги или чрез контролиран от него бизнес ползвател, този доставчик може да се конкурира пряко с други бизнес ползватели на посредническите му онлайн услуги, които не са под негов контрол, което може да даде на този доставчик икономически стимул и възможност да използва контрола си върху посредническата онлайн услуга или онлайн търсачката, за да осигурява технически или икономически предимства за собственото си предлагане, или за предлаганите от контролиран от него бизнес ползвател стоки и услуги, които може да отказва на конкурентни бизнес ползватели. Подобно поведение може да подкопае лоялната конкуренция и да ограничи избора на потребителите. В тези случаи е особено важно доставчикът на посреднически онлайн услуги да действа по прозрачен начин и да осигурява подходящо описание и изложение на основанията си за всяко диференцирано третиране — чрез правни, търговски или технически средства, като например функционалности на оперативните системи — което би могъл да прилага по отношение на предлаганите от него стоки или услуги в сравнение с тези, предлагани от бизнес ползвателите. За да се гарантира пропорционалност, това задължение следва да се прилага по-скоро по отношение на посредническите онлайн услуги като цяло, отколкото по отношение на отделните стоки или услуги, предлагани чрез такива посреднически услуги.
- (31) Когато доставчик на онлайн търсачки предлага на потребителите определени стоки или услуги чрез собствените си онлайн търсачки или чрез контролиран от него ползвател на корпоративен уебсайт, този доставчик може да се конкурира пряко с други ползватели на корпоративни уебсайтове, които използват неговите онлайн търсачки, които не се контролират от него. В тези случаи е особено важно доставчикът на онлайн търсачки да действа по прозрачен начин и да осигурява описание на всяко диференцирано третиране — чрез правни, търговски или технически средства — което би могъл да прилага по отношение на предлаганите от самия него стоки или услуги или чрез контролиран от него ползвател на корпоративен уебсайт в сравнение с тези, предлагани от конкурентни ползватели на корпоративни уебсайтове. За да се гарантира пропорционалност, това задължение следва да се прилага по-скоро по отношение на онлайн търсачките като цяло, отколкото по отношение на отделните стоки или услуги, предлагани чрез тези услуги.

⁽⁵⁾ Директива (ЕС) 2016/943 на Европейския парламент и на Съвета от 8 юни 2016 г. относно защитата на неразкрити ноу-хау и търговска информация (търговски тайни) срещу тяхното незаконно придобиване, използване и разкриване (ОВ L 157, 15.6.2016 г., стр. 1).

- (32) В настоящия регламент следва да бъдат разгледани конкретни договорни условия, по-специално в положения на дисбаланс в преговорните позиции, за да се гарантира добросъвестност и почтеност на договорните отношения. Предвидимостта и прозрачността изискват на бизнес ползвателите да се предоставя реална възможност да се запознават с промените в общите условия, които поради това не следва да влизат в сила със задна дата, освен ако се основават на правно или регулаторно задължение или са в полза на тези бизнес ползватели. Освен това на бизнес ползвателите следва да се предоставя яснота относно условията, при които техните договорни отношения с доставчиците на посреднически онлайн услуги могат да бъдат прекратени. Доставчиците на посреднически онлайн услуги следва да гарантират, че условията за прекратяване са винаги пропорционални и могат да бъдат прилагани без неоправдани затруднения. И накрая, бизнес ползвателите следва да бъдат напълно информирани за всякакъв достъп, който доставчиците на посреднически онлайн услуги поддържат след изтичането на срока на договора, до информацията, която бизнес ползвателите предоставят или генерират в контекста на използването на посреднически онлайн услуги.
- (33) Възможността за достъп до данни – включително лични данни – и за тяхното използване може да бъде важен фактор при създаването на стойност в контекста на икономиката на онлайн платформите, както като цяло, така и за участващите бизнес ползватели и посреднически онлайн услуги. Във връзка с това е важно доставчиците на посреднически онлайн услуги да предоставят на бизнес ползвателите ясно описание на обхвата, естеството и условията на техния достъп до определени категории данни и използването им. Описанието следва да бъде пропорционално и може да се основава по-скоро на общи условия за достъп, отколкото на изчерпателно определяне на самите данни или категории данни. При все това определянето и конкретните условия за достъп до определени видове актуални данни, които могат да бъдат от голямо значение за бизнес ползвателите, може също да се включат в описанието. Тези данни биха могли да включват рейтинги и отзиви за посредническите онлайн услуги, натрупани от бизнес ползвателите. Като цяло описанието следва да даде възможност на бизнес ползвателите да разберат дали могат да използват данните за да повишат създаването на стойност, включително като евентуално използват услуги за данни на трети лица.
- (34) В същия ред на мисли е важно бизнес ползвателите да разберат дали доставчикът обменя с трети лица данни, генерирани чрез използването на посредническите услуги от бизнес ползвателя. Бизнес ползвателите следва по-специално да бъдат информирани за всеки обмен на данни с трети лица за цели, които не са необходими за правилното функциониране на посредническите онлайн услуги, например когато доставчикът извлича парична печалба от данните в рамките на търговски взаимоотношения. За да могат бизнес ползвателите да упражняват в пълна степен наличните права за оказване на влияние върху такъв обмен на данни, доставчиците на посреднически онлайн услуги следва също така изрично да посочат всички възможности за неучастие в обмена на данни, когато такива съществуват в рамките на договорните им отношения с бизнес ползвателя.
- (35) Тези изисквания не следва да се разбират като задължение за доставчиците на посреднически онлайн услуги да разпространяват или да не разпространяват лични или нелични данни сред своите бизнес ползватели. При все това мерките за прозрачност биха могли да допринесат за увеличаване на обмена на данни, както и да способстват за постигането на целите за създаване на общо европейско пространство на данни като основен източник на иновации и растеж. Обработването на лични данни следва да се извършва при спазване на правната рамка на Съюза относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно зачитането на неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни в електронните съобщения, и по-специално на Регламент (ЕС) 2016/679 ⁽⁶⁾, Директива (ЕС) 2016/680 ⁽⁷⁾ и Директива 2002/58/ЕО ⁽⁸⁾ на Европейския парламент и на Съвета.
- (36) В определени случаи доставчиците на посреднически онлайн услуги могат да предвидят в общите си условия ограничения за възможността на бизнес ползвателите да предлагат на потребителите стоки или услуги при благоприятни условия чрез други средства, различни от посочените посреднически онлайн услуги. В тези случаи съответните доставчици следва да определят основанията за ограниченията, по-конкретно във връзка с основните икономически, търговски и правни съображения за тяхното налагане. Задължението за прозрачност не следва обаче да се тълкува като засягащо преценката на законосъобразността на тези ограничения по силата на други правни актове на Съюза или на държавите членки, които са в съответствие с правото на Съюза, включително в областта на конкуренцията и нелоялните търговски практики, нито като засягащо прилагането на тези актове.

⁽⁶⁾ Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните) (ОВ L 119, 4.5.2016 г., стр. 1).

⁽⁷⁾ Директива (ЕС) 2016/680 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни от компетентните органи за целите на предотвратяването, разследването, разкриването или наказателното преследване на престъпления или изпълнението на наказания и относно свободното движение на такива данни, и за отмяна на Рамково решение 2008/977/ПВР на Съвета (ОВ L 119, 4.5.2016 г., стр. 89).

⁽⁸⁾ Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 12 юли 2002 г. относно обработката на лични данни и защита на правото на неприкосновеност на личния живот в сектора на електронните комуникации (Директива за правото на неприкосновеност на личния живот и електронни комуникации) (ОВ L 201, 31.7.2002 г., стр. 37).

- (37) С цел да се осигури възможност за достъп до незабавна, подходяща и ефективна защита за бизнес ползвателите — включително за тези, чието използване на съответните посреднически онлайн услуги може да е било ограничено, спрямо или прекратено — доставчиците на посреднически онлайн услуги следва да предвидят вътрешна система за разглеждане на жалби. Тази система следва да бъде основана на принципите на прозрачност и равно третиране при еднакви ситуации, и с нея следва да се гарантира, че по отношение на значителен дял от жалбите е възможно постигането на решение на двустранна основа между доставчика на посредническите онлайн услуги и съответния бизнес ползвател в рамките на разумен срок от време. Доставчиците на посреднически онлайн услуги могат да оставят в сила решението, което са взели, докато трае разглеждането на жалбата. Опитите за постигане на споразумение чрез вътрешната процедура за разглеждане на жалби не засягат правата на доставчиците на посреднически онлайн услуги или бизнес ползвателите да започнат съдебно производство във всеки един момент по време на или след вътрешната процедура за разглеждане на жалбата. Освен това доставчиците на посреднически онлайн услуги следва да публикуват и проверяват поне веднъж годишно информация относно функционирането и ефективността на своята вътрешна система за разглеждане на жалби, за да имат бизнес ползвателите представа за основните видове проблеми, които могат да възникнат в контекста на предоставянето на различните посреднически онлайн услуги и за възможността да бъде постигнато своевременно и ефективно решение на двустранна основа.
- (38) Целта на предвидените в настоящия регламент изисквания по отношение на вътрешните системи за разглеждане на жалби е да се осигури разумна степен на гъвкавост за доставчиците на посреднически онлайн услуги при прилагането на тези системи и разглеждането на индивидуални жалби, така че административната тежест да бъде сведена до минимум. Тези вътрешни системи за разглеждане на жалби следва също така да позволяват на доставчиците на посреднически онлайн услуги при необходимост да предприемат пропорционални действия спрямо всеки евентуален случай на недобросъвестно използване на тези системи от страна на някои бизнес ползватели. Що се отнася до разходите, необходими за създаването и функционирането на тези системи, по силата на съответните разпоредби на Препоръка 2003/361/ЕО на Комисията е целесъобразно от въпросните задължения да бъдат освободени доставчиците на посреднически онлайн услуги, които са малки предприятия ⁽⁹⁾. Правилата за консолидиране, изложени в посочената препоръка, гарантират, че разпоредбите няма да бъдат заобиколени. Това освобождаване не следва да засяга правото на тези предприятия да създадат, на доброволна основа, вътрешна система за разглеждане на жалби, която отговаря на критериите, посочени в настоящия регламент.
- (39) Използването на думата „вътрешни“ не следва да се разбира като изключващо възможността за възлагане на вътрешна система за разглеждане на жалби на външен доставчик на услуги или на друга корпоративна структура, при условие че доставчикът на услуги или друга корпоративна структура има пълни правомощия и способност да гарантира съответствието на вътрешната система за разглеждане на жалби с изискванията на настоящия регламент.
- (40) Медиацията може да предложи на доставчиците на посреднически онлайн услуги и техните бизнес ползватели средство за решаването на споровете между тях по задоволителен начин, без да е необходимо да прибегват до съдебно производство, което може да е продължително и скъпо. Поради това използването на медиация следва да бъде улеснено от доставчиците на посреднически онлайн услуги чрез посочването на най-малкото двама публични или частни медиатори, към които са готови да се обърнат. Целта на изискването да се посочи минимален брой медиатори е да гарантира тяхната неутралност. Медиаторите, които предоставят своите услуги от място извън територията на Съюза, следва да бъдат посочвани само когато се гарантира, че използването на техните услуги няма по никакъв начин да лиши съответните бизнес ползватели от правната защита, която им се полага съгласно правото на Съюза или на държавите членки, включително изискванията на настоящия регламент и приложимото право относно защитата на личните данни и търговските тайни. С цел да бъдат достъпни, справедливи и възможно най-бързи, ефикасни и ефективни, посочените медиатори следва да отговарят на определени критерии. Независимо от това доставчиците на посреднически онлайн услуги и техните бизнес ползватели следва да имат свободата да посочват съвместно медиатор по техен избор след възникването на спор между тях. В съответствие с Директива 2008/52/ЕО на Европейския парламент и на Съвета ⁽¹⁰⁾ медиацията, предвидена в настоящия регламент, следва да бъде доброволен процес, в смисъл че страните отговарят за процеса и могат да го започнат и да го прекратят по всяко време. Въпреки незадължителния ѝ характер доставчиците на посреднически онлайн услуги следва да разглеждат добросъвестно исканията за откриване на процедурата по медиация, предвидена в настоящия регламент.
- (41) Доставчиците на посреднически онлайн услуги следва да поемат разумен дял от общите разходи за медиация, като се вземат под внимание всички значими аспекти по разглеждания случай. За тази цел медиаторът следва да предложи какъв дял би бил разумен при конкретните обстоятелства. Предвид разходите и административната тежест, свързани с необходимостта от посочване на медиаторите в общите условия, съобразно съответните разпоредби на Препоръка 2003/361/ЕО е целесъобразно от това задължение да бъдат освободени доставчиците на посреднически онлайн услуги, които са малки предприятия. Правилата за консолидиране, изложени в посочената препоръка, гарантират, че разпоредбите няма да бъдат заобиколени. Това обаче не следва да засяга правото на тези предприятия да посочат медиатори в своите общи условия, които отговарят на критериите, определени в настоящия регламент.

⁽⁹⁾ Препоръка 2003/361/ЕО на Комисията от 6 май 2003 г. относно определенията за микро-, малки и средни предприятия (ОВ L 124, 20.5.2003 г., стр. 36).

⁽¹⁰⁾ Директива 2008/52/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2008 г. относно някои аспекти на медиацията по гражданскоправни и търговскоправни въпроси (ОВ L 136, 24.5.2008 г., стр. 3).

- (42) Тъй като от доставчиците на посреднически онлайн услуги следва винаги да се изисква да посочат медиаторите, с които желаят да работят, и тъй като те следва да бъдат задължени да участват добросъвестно по време на всички опити за медиация, извършвани съгласно настоящия регламент, тези задължения следва да бъдат установени по начин, който предотвратява злоупотребата със системата за медиация от страна на бизнес ползвателите. Бизнес ползвателите следва също да бъдат задължени да участват в медиацията добросъвестно. Доставчиците на посреднически онлайн услуги не следва да са задължени да участват в медиация, когато бизнес ползвател иска откриването на процедура по въпрос, по отношение на който същият бизнес ползвател вече е започнал процедура по медиация, и медиаторът по този спор е определил, че бизнес ползвателят не е действал добросъвестно. Доставчиците на посреднически онлайн услуги също така не следва да са длъжни да участват в медиация с бизнес ползватели, които са направили повтарящи се неуспешни опити за медиация. Тези изключителни случаи не следва да ограничават възможността на бизнес ползвателя да представя спорове за медиация, когато според медиатора предметът на медиацията не е свързан с предишните случаи.
- (43) С цел да се улесни уреждането на спорове относно предоставянето на посреднически онлайн услуги, като се използва медиация в Съюза, Комисията следва, в тясно сътрудничество с държавите членки, да насърчава учредяването на специализирани организации, предлагащи услуги по медиация, каквито организации понастоящем не съществуват. Участието на медиатори със специализирани познания в областта на посредническите онлайн услуги и конкретните сектори, в които се предоставят тези услуги, следва да повиши доверието на двете страни в процеса на медиация и да увеличи вероятността той да доведе до бързи, справедливи и задоволителни резултати.
- (44) Редица фактори — например ограничените финансови средства, страхът от ответни мерки и изключителният избор на приложимо право и орган за решаване на спорове, определени в общите условия — могат да ограничат ефективността на съществуващите възможности за получаване на защита по съдебен път, особено когато се налага бизнес ползвателите или ползвателите на корпоративни уебсайтове да действат самостоятелно и да бъдат идентифицирани. С оглед на ефективното прилагане на настоящия регламент организациите и сдруженията, представляващи бизнес ползвателите или ползвателите на корпоративни уебсайтове, както и някои публични органи в държавите членки, следва да разполагат с възможността да предявяват иски пред националните съдилища в съответствие с националното право, включително националните процесуални правила. Целта на тези иски е да се прекратят или забранят нарушения на правилата, установени в настоящия регламент, и да се предотвратят бъдещите вреди, които биха могли да застрашат трайните бизнес отношения в икономиката на онлайн платформите. С цел да се гарантира, че организациите или сдруженията упражняват това право ефективно и по подходящ начин, те следва да отговарят на някои критерии. По-специално, те трябва да са надлежно установени съгласно правото на държава членка, да са с нестопанска цел и да преследват своите цели по устойчив начин. С тези изисквания следва да се предотврати всяко *ad hoc* учредяване на организации или сдружения за целите на специфично действие или специфични действия, или с цел реализиране на печалба. Освен това следва да се гарантира, че не е налице неправомерно влияние от страна на трети лица, предоставящи финансиране във връзка с вземането на решения от тези организации или сдружения.

За да се избегне конфликт на интереси, следва по-специално да се предотврати възможността организациите или сдруженията, които представляват бизнес ползвателите или ползвателите на корпоративни уебсайтове, да са обект на неправомерно влияние от страна на доставчиците на посреднически онлайн услуги или на онлайн търсачки. Пълното публично оповестяване на информацията относно членството и източника на финансиране следва да улесни националните съдилища в преценката им за това дали тези критерии за допустимост са изпълнени. Предвид особеностите на статута на съответните публични органи в държавите членки, в които са учредени такива органи, следва единствено да се изисква те да бъдат натоварени с конкретното задължение — в съответствие с приложимите правила на националното законодателство — да предявяват иски в името на колективния интерес на съответните лица или в общ интерес, без да е необходимо посочените критерии да се прилагат по отношение на тези публични органи. Тези иски не следва по никакъв начин да засягат правата на бизнес ползвателите и ползвателите на корпоративни уебсайтове да предявяват индивидуални съдебни иски.

- (45) Наименованията на организациите, сдруженията и публичните органи, на които според държавите членки следва да бъде предоставено правото да предявят иск в съответствие с настоящия регламент, следва да се съобщават на Комисията. Съобщавайки ги, държавите членки следва да се позовават на съответните национални разпоредби, съгласно които организацията, сдружението или публичният орган са учредени, и където е целесъобразно, да посочват съответния публичен регистър, в който организацията или сдружението са вписани. Тази допълнителна възможност за посочване от държавите членки следва да осигури определено равнище на правна сигурност и предвидимост, на които бизнес ползвателите и ползвателите на корпоративни уебсайтове да могат да разчитат. Същевременно тя има за цел да направи съдебните производства по-ефективни и по-кратки, което изглежда уместно в настоящия контекст. Комисията следва да осигури публикуването на списък на тези организации, сдружения и публични органи в *Официален вестник на Европейския съюз*. Включването в този списък следва да служи като оборио доказателство за правоспособността на организацията, сдружението или публичния орган при

предявяване на иск. В случай че са изразени опасения във връзка с посочване, държавата членка, посочила организацията, сдружението или публичния орган, следва да проучи тези опасения. Организацията, сдружението и публичните органи, които не са посочени от държава членка, следва да имат възможността да предявят иск пред националните съдилища, като подлежат проверка на тяхната правоспособност съобразно критериите, посочени в настоящия регламент.

- (46) От държавите членки следва да се изисква да гарантират адекватното и ефективно прилагане на настоящия регламент. В държавите членки вече съществуват различни системи на правоприлагане и те не следва да бъдат задължавани да създават нови национални правоприлагащи органи. Държавите членки следва да имат възможността да възлагат на съществуващите органи, включително съдилищата, прилагането на настоящия регламент. Настоящият регламент не следва да задължава държавите членки да предвиждат *ex officio* правоприлагане или да налагат глоби.
- (47) Комисията следва непрекъснато да наблюдава прилагането на настоящия регламент в тясно сътрудничество с държавите членки. В този контекст Комисията следва да се стреми да създаде широка мрежа за обмен на информация чрез привличане на съответните експертни органи, центрове за високи постижения, както и Обсерваторията по икономиката на онлайн платформите. При поискване държавите членки следва да предоставят на Комисията цялата съответна информация, с която разполагат в този контекст. И накрая, тази дейност следва да се извършва в условията на цялостна повишена прозрачност на търговските отношения между бизнес ползвателите и доставчиците на посреднически онлайн услуги и между ползвателите на корпоративни уебсайтове и онлайн търсачките, която настоящият регламент има за цел да постигне. За да изпълнява ефективно задълженията си за мониторинг и преглед съгласно настоящия регламент, Комисията следва да се стреми да събира информация от доставчиците на посреднически онлайн услуги. Доставчиците на посреднически онлайн услуги следва да си сътрудничат добросъвестно, като създават условия за събирането на такива данни, когато това е приложимо.
- (48) Правилното прилагане на настоящия регламент може да бъде подпомогнато чрез кодекси за поведение, изготвени от съответните доставчици на посреднически онлайн услуги или от организацията или сдружението, които ги представяват, поради което тези кодекси следва да се насърчават. При тяхното изготвяне, след консултации с всички заинтересовани лица, следва да се вземат под внимание специфичните характеристики както на съответните сектори, така и на МСП. Текстът на кодексите за поведение следва да бъде изготвен по обективен и недискриминационен начин.
- (49) Комисията следва да извършва периодична оценка на настоящия регламент и да следи отблизо неговото въздействие върху икономиката на онлайн платформите, с цел да се определи необходимостта от изменения в контекста на съответните технологични или търговски промени. Тази оценка следва да включва въздействието, което общоприетото използване в общите условия на разпоредби за изключителен избор на приложимо право и орган за решаване на спорове, едностранно определени от доставчика на посреднически онлайн услуги, може да има върху бизнес ползвателите. За да се получи широка представа за развитието на сектора, в оценката следва да се вземе предвид опитът на държавите членки и съответните заинтересовани лица. Експертната група за Обсерваторията по икономиката на онлайн платформите, учредена в съответствие с Решение С(2018)2393 на Комисията, има ключов принос за оценката на настоящия регламент, извършвана от Комисията. Поради това Комисията следва надлежно да разглежда становищата и докладите, представени ѝ от групата. След извършване на оценката Комисията следва да предприеме подходящи мерки. Може да се наложи приемането на допълнителни мерки, включително от законодателен характер, ако и когато разпоредбите, установени в настоящия регламент, се окажат недостатъчни за адекватното преодоляване на дисбалансите и нелоялните търговски практики, които продължават да съществуват в сектора.
- (50) При предоставяне на информацията, изисквана съгласно настоящия регламент, следва да се вземат под внимание във възможно най-голяма степен специфичните потребности на хората с увреждания в съответствие с целите на Конвенцията на Организацията на обединените нации за правата на хората с увреждания⁽¹¹⁾.
- (51) Доколкото целта на настоящия регламент — а именно да се осигури справедлива, предвидима, устойчива и надеждна онлайн бизнес среда в рамките на вътрешния пазар, не може да бъде постигната в достатъчна степен от държавите членки, а поради своя мащаб и последици може да бъде постигната по-добре на равнището на Съюза, Съюзът може да приеме мерки в съответствие с принципа на субсидиарност, уреден в член 5 от Договора за Европейския съюз. В съответствие с принципа на пропорционалност, уреден в същия член, настоящият регламент не надхвърля необходимото за постигането на тази цел.
- (52) Настоящият регламент е насочен към гарантиране на пълното зачитане на правото на ефективни правни средства за защита и на справедлив съдебен процес, установено в член 47 от Хартата на основните права на Европейския съюз, и да се насърчава прилагането на свободата на извършване на стопанска дейност, установена в член 16 от Хартата,

⁽¹¹⁾ Решение 2010/48/ЕО на Съвета от 26 ноември 2009 г. за сключване от Европейската общност на Конвенцията на Организацията на обединените нации за правата на хората с увреждания (ОВ L 23, 27.1.2010 г., стр. 37).

ПРИЕХА НАСТОЯЩИЯ РЕГЛАМЕНТ:

Член 1

Предмет и обхват

1. Целта на настоящия регламент е да допринесе за правилното функциониране на вътрешния пазар чрез определяне на правила, които гарантират предоставянето на подходящо равнище на прозрачност, справедливост и ефективни възможности за защита на бизнес ползвателите на посреднически онлайн услуги и на ползвателите на корпоративни уебсайтове във връзка с онлайн търсачките.
2. Настоящият регламент се прилага по отношение на посредническите онлайн услуги и онлайн търсачките, предоставяни или предлагани съответно на бизнес ползвателите и на ползвателите на корпоративни уебсайтове, които са установени или пребивават в Съюза и които предлагат стоки или услуги на потребителите в Съюза с помощта на тези посреднически онлайн услуги или онлайн търсачки, независимо от мястото на установяване или на пребиваване на доставчиците на тези услуги и независимо от правото, което иначе е приложимо.
3. Настоящият регламент не се прилага за платежните онлайн услуги, инструментите за онлайн реклама или онлайн рекламните борси, които нямат за цел улесняването на встъпването в преки търговски отношения и при които не се изискват договорни отношения с потребителите.
4. Настоящият регламент не засяга националните правила, които в съответствие с правото на Съюза забраняват или санкционират едностранното поведение или нелоялните търговски практики, доколкото съответните аспекти не са обхванати от настоящия регламент. Настоящият регламент не засяга националното гражданско право, по-специално договорното право, като например правилата относно действителността, сключването, последиците или прекратяването на договорите, доколкото правилата на националното гражданско право са в съответствие с правото на Съюза и доколкото съответните аспекти не са обхванати от настоящия регламент.
5. Настоящият регламент не засяга правото на Съюза, и по-специално правото на Съюза, приложимо в областта на съдебното сътрудничество по гражданскоправни въпроси, конкуренцията, защитата на данни, защитата на търговски тайни, защитата на потребителите, електронната търговия и финансовите услуги.

Член 2

Определения

За целите на настоящия регламент се прилагат следните определения:

- 1) „бизнес ползвател“ означава всяко частно лице, което действа в търговско или професионално качество, или всяко юридическо лице, което използва посреднически онлайн услуги, за да предлага на потребителите стоки или услуги, свързани с неговата търговска дейност, стопанска дейност, занаят или професия;
- 2) „посреднически онлайн услуги“ означава услуги, които отговарят на всяко едно от следните изисквания:
 - а) представляват услуги на информационното общество по смисъла на член 1, параграф 1, буква б) от Директива (ЕС) 2015/1535 на Европейския парламент и на Съвета ⁽¹²⁾;
 - б) позволяват на бизнес ползвателите да предлагат на потребителите стоки или услуги, така че да се улесни встъпването в преки търговски отношения между посочените бизнес ползватели и потребителите, без значение от мястото на окончателно сключване на сделката;
 - в) предоставят се на бизнес ползвателите въз основа на договорни отношения между доставчика на посочените услуги и бизнес ползвателите, които предлагат стоки или услуги на потребителите;
- 3) „доставчик на посреднически онлайн услуги“ означава всяко физическо или юридическо лице, което предоставя или предлага предоставянето на посреднически онлайн услуги за бизнес ползватели;

⁽¹²⁾ Директива (ЕС) 2015/1535 на Европейския парламент и на Съвета от 9 септември 2015 г., установяваща процедура за предоставянето на информация в сферата на техническите регламенти и правила относно услугите на информационното общество (ОВ L 241, 17.9.2015 г., стр. 1).

- 4) „потребител“ означава всяко физическо лице, което извършва дейност, различна от неговата търговска дейност, стопанска дейност, занаят или професия;
- 5) „онлайн търсачка“ означава цифрова услуга, която дава възможност на ползвателите на интернет да въвеждат запитване, за да извършват търсене по правило на всички уебсайтове или на всички уебсайтове на даден език въз основа на запитване по всякакви теми под формата на ключова дума, гласово запитване, израз или друг вид въведени данни, в отговор на което се връщат резултати във всякакъв формат, съдържащи информация, свързана с исканото съдържание;
- 6) „доставчик на онлайн търсачка“ означава всяко физическо или юридическо лице, което предоставя или предлага предоставянето на онлайн търсачки за потребителите;
- 7) „ползвател на корпоративни уебсайтове“ означава всяко физическо или юридическо лице, което използва онлайн интерфейс, т.е. всякакъв софтуер, включително уебсайт или част от него, и приложения, включително мобилни приложения, за да предлага на потребителите стоки или услуги, свързани с неговата търговска дейност, стопанска дейност, занаят или професия;
- 8) „класиране“ означава относителната приоритетна позиция на стоките или услугите, предлагани чрез посреднически онлайн услуги, или степента на значимост, придадена на резултатите от търсенето от онлайн търсачките, които са представени, организирани или съобщени от доставчиците на посреднически онлайн услуги или от доставчиците на онлайн търсачки, независимо от техническите средства, използвани за това представяне, организиране или съобщаване;
- 9) „контрол“ означава собствеността или възможността за упражняване на решаващо влияние върху дадено предприятие по смисъла на член 3, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 139/2004 на Съвета ⁽¹³⁾;
- 10) „общи условия“ означава всички условия и клаузи или спецификации – независимо от тяхното наименование или форма — които уреждат договорните отношения между доставчика на посредническите онлайн услуги и бизнес ползвателите на тези услуги и които се определят едностранно от доставчика на посреднически онлайн услуги; това едностранно определяне се преценява въз основа на цялостна оценка, за която относителният размер на засегнатите лица, фактът, че е проведено договаряне или че някои разпоредби от общите условия може да са били предмет на такова договаряне и да са били определени заедно от съответния доставчик и бизнес ползвател, сами по себе си не са решаващи;
- 11) „съпътстващи стоки и услуги“ означава стоки и услуги, предлагани на потребителя преди извършването на сделка, иницирирана в рамките на посредническите онлайн услуги, в допълнение към и успоредно с основната стока или услуга, предлагана от бизнес ползвателя чрез посредническите онлайн услуги;
- 12) „медиация“ означава всяка структурирана процедура по смисъла на член 3, буква а) от Директива 2008/52/ЕО;
- 13) „траен носител“ означава всеки инструмент, който дава възможност на бизнес ползвателите да съхраняват информация, адресирана лично до тях, по начин, достъпен за бъдещо ползване, и за период от време, достатъчен за целите на информацията, и който позволява непромененото възпроизвеждане на съхранената информация.

Член 3

Общи условия

1. Доставчиците на посреднически онлайн услуги гарантират, че техните общи условия:
 - а) са изложени ясно и разбираемо;
 - б) са лесно достъпни за бизнес ползвателите на всички етапи на техните търговски отношения с доставчика на посреднически онлайн услуги, включително на преддоговорния етап;

⁽¹³⁾ Регламент (ЕО) № 139/2004 на Съвета от 20 януари 2004 г. относно контрола върху концентрациите между предприятия (регламент за сливанията на ЕО) (ОВ L 24, 29.1.2004 г., стр. 1).

- в) включват основанията за решенията за спиране, прекратяване или налагане на друг вид ограничение, изцяло или частично, на предоставянето на посреднически онлайн услуги за бизнес ползвателите;
- г) включват информация относно всякакви допълнителни канали за дистрибуция и потенциални свързани програми, чрез които доставчиците на посреднически онлайн услуги биха могли да предлагат на пазара стоки и услуги, предлагани от бизнес ползвателите;
- д) включват обща информация относно въздействието на общите условия върху собствеността и контрола върху правата на интелектуална собственост на бизнес ползвателите.

2. Доставчиците на посреднически онлайн услуги уведомяват на траен носител съответните бизнес ползватели за всяко предложено изменение на своите общи условия.

Предложените изменения не могат да се прилагат преди изтичането на срока на предизвестие, който трябва да е разумен и пропорционален на естеството и степента на предвидените изменения и на техните последици за съответния бизнес ползвател. Този срок на предизвестие трябва да е най-малко 15 дни от датата, на която доставчикът на посреднически онлайн услуги е уведомил съответните бизнес ползватели за предложените изменения. Доставчиците на посреднически онлайн услуги предоставят по-дълги срокове на предизвестие, когато това е необходимо, за да осигурят възможност на бизнес ползвателите да направят технически или търговски адаптации, за да се съобразят с измененията.

Съответният бизнес ползвател има право да прекрати договора с доставчика на посреднически онлайн услуги преди изтичането на срока на предизвестие. Прекратяването поражда действие в срок от 15 дни от датата на получаване на предизвестие съгласно първа алинея освен в случаите, когато спрямо договора се прилага по-кратък срок.

Съответните бизнес ползватели могат да се откажат от посочения във втора алинея срок на предизвестие чрез писмено изявление или ясно утвърдително действие във всеки момент от получаването на уведомлението съгласно първа алинея.

По време на срока на предизвестие предлагането на нови стоки или услуги чрез посредническите онлайн услуги се счита за ясно утвърдително действие за отказ от срока на предизвестие, освен в случаите, когато разумният и пропорционален срок на предизвестие е по-дълъг от 15 дни, тъй като поради измененията на общите условия е необходимо бизнес ползвателят да извърши значителни технически корекции на своите стоки или услуги. В такива случаи, когато бизнес ползвателят предлага нови стоки и услуги, срокът на предизвестие не се счита за автоматично отменен.

3. Общите условия или специфични разпоредби от тях, които не отговарят на изискванията на параграф 1, както и измененията на общите условия, прилагани от даден доставчик на посреднически онлайн услуги в нарушение на разпоредбите на параграф 2, се считат за нищожни.

4. Срокът на предизвестие, посочен в параграф 2, втора алинея, не се прилага в случаите, когато доставчикът на посреднически онлайн услуги:

- а) е обвързан с правно или регулаторно задължение, по силата на което той трябва да измени своите общи условия по начин, който не му позволява да спазва срока на предизвестие, посочен в параграф 2, втора алинея;
- б) трябва по изключение да измени своите общи условия, за да преодолее непредвидена и непосредствена опасност, свързана със защитата на посредническите онлайн услуги, потребителите или бизнес ползвателите от измами, зловреден софтуер, спам, нарушения на сигурността на данните или от други рискове, свързани с киберсигурността.

5. Доставчиците на посреднически онлайн услуги гарантират, че идентификацията на бизнес ползвателя, който предоставя стоките или услугите чрез посредническите онлайн услуги, е ясно видима.

Член 4

Ограничаване, спиране и прекратяване

1. Когато доставчик на посреднически онлайн услуги вземе решение да ограничи или спре предоставянето на своите посреднически онлайн услуги за даден бизнес ползвател във връзка с отделни стоки или услуги, предлагани от този бизнес ползвател, той представя на съответния бизнес ползвател изложение на мотивите за това решение на траен носител, преди ограничението или спирането да породи действие или в момента, в който то породи действие.

2. Когато доставчик на посреднически онлайн услуги вземе решение да прекрати предоставянето на всички свои посреднически онлайн услуги за даден бизнес ползвател, той представя на съответния бизнес ползвател изложение на мотивите за това решение на траен носител, най-малко 30 дни преди прекратяването да породи действие.

3. В случай на ограничаване, спиране или прекратяване доставчикът на посреднически онлайн услуги предоставя на бизнес ползвателя възможност да изясни фактите и обстоятелствата в рамките на вътрешната процедура за разглеждане на жалби, посочена в член 11. Когато ограничаването, спирането или прекратяването се отмени от доставчика на посреднически онлайн услуги, той без ненужно забавяне възстановява положението на бизнес ползвателя, включително предоставя на бизнес ползвателя достъп до лични или други данни, или до двата вида данни, които са се появили в резултат на използването от негова страна на съответните посреднически онлайн услуги, преди ограничаването, спирането или прекратяването да породи действие.

4. Срокът на предизвестие по параграф 2 не се прилага, когато доставчикът на посреднически онлайн услуги:

- a) е обвързан с правно или регулаторно задължение, по силата на което той трябва да прекрати предоставянето на всички свои посреднически онлайн услуги за даден бизнес ползвател по начин, който не му позволява да спазва този срок на предизвестие, или
- б) упражнява право на прекратяване по силата на императивни съображения съгласно националното право, които са в съответствие с правото на Съюза;
- в) може да докаже, че съответният бизнес ползвател е нарушил многократно приложимите общи условия, поради което доставчикът е прекратил предоставянето на всички въпросни посреднически онлайн услуги.

В случаите, когато срокът на предизвестие по параграф 2 не се прилага, доставчикът на посреднически онлайн услуги без ненужно забавяне предоставя на съответния бизнес ползвател изложение на мотивите за това решение на траен носител.

5. Изложението на мотивите, посочено в параграфи 1 и 2 и в параграф 4, втора алинея, съдържа конкретните факти или обстоятелства, включително съдържанието на сигналите от трети лица, довели до решението на доставчика на посреднически онлайн услуги, както и приложимите обективни основания за това решение в съответствие с член 3, параграф 1, буква в).

Доставчикът на посреднически онлайн услуги не е длъжен да предоставя изложение на мотивите, когато е обвързан с правно или регулаторно задължение да не предоставя конкретните факти или обстоятелства или да не посочва приложимото основание или основания, или когато даден доставчик на посреднически онлайн услуги може да докаже, че съответният бизнес ползвател е нарушил многократно приложимите общи условия, което е довело до прекратяване на предоставянето на всички въпросни посреднически онлайн услуги

Член 5

Класиране

1. В своите общи условия доставчиците на посреднически онлайн услуги посочват основните параметри, определящи класирането, както и причините за тяхната относителна важност в сравнение с други параметри.

2. Доставчиците на онлайн търсачки посочват основните параметри, които заедно или поотделно са от най-голямо значение при определянето на класирането, и относителната важност на тези основни параметри, като за целта на уебсайта на съответната онлайн търсачка на даден доставчик се публикува посоченото описание на тези параметри, до което трябва да е осигурен лесен и публичен достъп и чийто текст трябва да е ясен и разбираем. Това описание трябва да се актуализира редовно.

3. Когато основните параметри включват възможността за оказване на влияние върху класирането срещу пряко или непряко възнаграждение, което съответният доставчик е получил от бизнес ползвателите или ползвателите на корпоративни уебсайтове, този доставчик предоставя на ползвателите и описание на тези възможности и на начините, по които възнаграждението се отразява върху класирането, в съответствие с изискванията, посочени в параграфи 1 и 2.

4. Когато даден доставчик на онлайн търсачка в конкретен случай е променил реда на класиране или е премахнал от списъка с класирането даден уебсайт след сигнал от трето лице, доставчикът предоставя възможност на ползвателя на корпоративни уебсайтове да се запознае със съдържанието на сигнала.

5. Описанието, посочено в параграфи 1, 2 и 3, трябва да е достатъчно, за да получат бизнес ползвателите и ползвателите на корпоративни уебсайтове подходяща представа дали в механизма на класиране са взети предвид указаните по-долу елементи и, ако случаят е такъв, как и в каква степен:

а) характеристиките на стоките и услугите, предлагани на потребителите чрез посредническите онлайн услуги или онлайн търсачката;

б) значимостта на тези характеристики за потребителите;

в) във връзка с онлайн търсачките — спецификите, свързани с дизайна на уебсайта, който се използва от ползвателите на корпоративни уебсайтове.

6. При изпълнение на изискванията на настоящия член от доставчиците на посреднически онлайн услуги и доставчиците на онлайн търсачки не се изисква да разкриват алгоритми, нито информация, която с разумна степен на сигурност би довела до заблуда или вреда за потребителите чрез манипулирането на резултатите от търсенето. Настоящият член не засяга Директива (ЕС) 2016/943.

7. За да се улесни спазването на изискванията на настоящия член от страна на доставчиците на посреднически онлайн услуги и доставчиците на онлайн търсачки и за да улесни прилагането им, Комисията прилага насоки към изискванията за прозрачност, определени в настоящия член.

Член 6

Съпътстващи стоки и услуги

Когато чрез посредническите онлайн услуги на потребителите се предлагат съпътстващи стоки и услуги, включително финансови продукти – или от доставчика на посреднически онлайн услуги, или от трети лица – доставчикът на посреднически онлайн услуги включва в своите общи условия описание на предлаганите съпътстващи стоки и услуги и описание дали и при какви условия бизнес ползвателят също може да предлага свои съпътстващи стоки и услуги чрез посредническите онлайн услуги.

Член 7

Диференцирано третиране

1. Доставчиците на посреднически онлайн услуги включват в общите си условия описание на всяко диференцирано третиране, което предоставят или биха могли да предоставят по отношение на стоките или услугите, предлагани на потребителите чрез посреднически онлайн услуги, от една страна, от самите тях или от всеки контролиран от тях бизнес ползвател, и, от друга страна, от други бизнес ползватели. В това описание се посочват основните икономически, търговски или правни съображения за такова диференцираното третиране.

2. Доставчиците на онлайн търсачки правят описание на всяко диференцирано третиране, което те предоставят или биха могли да предоставят по отношение на стоките или услугите, предлагани на потребителите чрез тези онлайн търсачки, от една страна, от самите доставчици или от евентуални контролирани от тях ползватели на корпоративни уебсайтове, и, от друга страна, от други ползватели на корпоративни уебсайтове.

3. Когато е приложимо, посочените в параграфи 1 и 2 описания трябва да обхващат по-специално всяко диференцирано третиране, което е предоставено чрез конкретни мерки, предприети от доставчика на посреднически онлайн услуги или доставчика на онлайн търсачки, или чрез неговото поведение, свързани с който и да е от следните въпроси:

- а) достъпа, който доставчикът или контролираните от него бизнес ползватели или ползватели на корпоративни уебсайтове могат да имат до всички лични данни, други данни или лични и други данни, които бизнес ползвателите, ползвателите на корпоративни уебсайтове или потребителите предоставят за използването на съответните посреднически онлайн услуги или онлайн търсачки или които се генерират чрез предоставянето на такива услуги;
- б) класирането или други настройки, прилагани от доставчика, които влияят на достъпа на потребителите до стоки или услуги, предлагани чрез тези посреднически онлайн услуги от други бизнес ползватели или чрез тези онлайн търсачки от други ползватели на корпоративни уебсайтове;
- в) всяко пряко или непряко възнаграждение, което се налага за използването на съответните посреднически онлайн услуги или онлайн търсачки;
- г) достъпа, условията или всяко пряко или непряко възнаграждение, което се налага за използването на услуги, функционалности или технически интерфейси, които са от значение за бизнес ползвателя или за ползвателя на корпоративни уебсайтове и които са пряко свързани със или съпътстват използването на съответните посреднически онлайн услуги или онлайн търсачки.

Член 8

Специфични договорни условия

За да се гарантира, че договорните отношения между доставчиците на посреднически онлайн услуги и бизнес ползвателите се осъществяват добросъвестно и се основават на почтени търговски отношения, доставчиците на посреднически онлайн услуги:

- а) не налагат промени със задна дата на общите условия, освен когато от тях се изисква да спазват правно или регулаторно задължение или когато промените със задна дата са в полза за бизнес ползвателите;
- б) гарантират, че техните общи условия включват информация относно условията, при които бизнес ползвателите могат да прекратят договорното отношение с доставчика на посреднически онлайн услуги; както и
- в) включват в общите си условия описание на техническия и договорния достъп – или на липсата на такъв достъп – до информацията, предоставена или генерирана от бизнес ползвателя, който те поддържат след изтичането на договора между доставчика на посреднически онлайн услуги и бизнес ползвателя.

Член 9

Достъп до данни

1. Доставчиците на посреднически онлайн услуги включват в общите си условия описание на техническия и договорния достъп — или на липсата на такъв достъп — на бизнес ползвателите до всички лични данни, други данни или лични и други данни, които бизнес ползвателите или потребителите предоставят за използването на съответните посреднически онлайн услуги или които се генерират чрез предоставянето на такива услуги.

2. Чрез описанието, посочено в параграф 1, доставчиците на посреднически онлайн услуги предоставят подходяща информация на бизнес ползвателите, включваща по-специално следното:

- а) дали доставчикът на посреднически онлайн услуги има достъп до личните данни, другите данни или личните и другите данни, които бизнес ползвателите или потребителите предоставят за използването на тези услуги или които се генерират чрез предоставянето на такива услуги, и ако отговорът е утвърдителен, за кои категории от тези данни се отнася достъпът и при какви условия се предоставя той;
- б) дали даден бизнес ползвател има достъп до личните данни, другите данни или личните и другите данни, които този бизнес ползвател предоставя във връзка с използваните от него посреднически онлайн услуги или които се генерират чрез предоставянето на такива услуги на посочения бизнес ползвател и на потребителите на неговите стоки или услуги, и ако отговорът е утвърдителен, за кои категории от тези данни се отнася достъпът и при какви условия се предоставя той;

- в) в допълнение към буква б), дали даден бизнес ползвател има достъп до личните данни, другите данни или личните и другите данни, включително в агрегиран вид, които се предоставят или генерират чрез предоставянето на посреднически онлайн услуги на всички бизнес ползватели и потребители на такива услуги, и ако отговорът е утвърдителен, за кои категории от тези данни се отнася достъпът и при какви условия се предоставя той; и
- г) дали данните по буква а) са предоставени на трети лица, както и — когато предоставянето на тези данни на трети лица не е необходимо за правилното функциониране на посредническите онлайн услуги — информация за целта на този обмен на данни, както и за възможностите, които бизнес ползвателите имат, за да се откажат от участие в този обмен на данни.
3. Настоящият член не засяга прилагането на Регламент (ЕС) 2016/679, Директива (ЕС) 2016/680 и Директива 2002/58/ЕО.

Член 10

Ограничения за предлагането на различни условия чрез други средства

1. Когато при предоставянето на своите услуги доставчиците на посреднически онлайн услуги ограничават възможността на бизнес ползвателите да предлагат на потребителите едни и същи стоки и услуги при различни условия чрез други средства, различни от посочените услуги, те трябва да включат основанията за това ограничение в общите си условия и да осигурят лесен и публичен достъп до тези основания. В посочените основания трябва да бъдат включени основните икономически, търговски или правни съображения за наложените ограничения.
2. Задължението, посочено в параграф 1, не засяга забраните или бариерите, свързани с налагането на тези ограничения, които произтичат от прилагането на други правни актове на Съюза или на държавите членки, които са в съответствие с правото на Съюза и се отнасят до доставчиците на посреднически онлайн услуги.

Член 11

Вътрешна система за разглеждане на жалби

1. Доставчиците на посреднически онлайн услуги осигуряват вътрешна система за разглеждане на жалбите, подадени от бизнес ползвателите.

Системата за разглеждане на жалби трябва да е лесно достъпна и безплатна за бизнес ползвателите и да гарантира разглеждане на жалбите в разумен срок. Тя се основава на принципите на прозрачност и равно третиране, прилагани при еднакви ситуации, и на разглеждането на жалбите по начин, който е пропорционален на тяхната важност и сложност. Тя трябва да позволява на бизнес ползвателите да подават жалби директно до съответния доставчик във връзка с който и да е от следните проблеми:

- а) предполагаемо неизпълнение от страна на доставчика на някои от задълженията, определени в настоящия регламент, което води до последствия за бизнес ползвателя, който подава на жалба („жалбоподателя“);
- б) технологични проблеми, които са пряко свързани с предоставянето на посреднически онлайн услуги и които водят до последствия за жалбоподателя;
- в) мерки или поведение на съответния доставчик, които са пряко свързани с предоставянето на посреднически онлайн услуги и които водят до последствия за жалбоподателя.

2. В рамките на своята вътрешна система за разглеждане на жалби доставчиците на посреднически онлайн услуги:

- а) надлежно разглеждат подадените жалби и последващите действия, които може да се наложи да предприемат по отношение на съответната жалба, за да намерят подходящо решение на съобщения проблем;
- б) разглеждат жалбите бързо и ефикасно, като вземат под внимание значимостта и сложността на съобщения проблем;

в) съобщават на жалбоподателя резултата от вътрешната процедура за разглеждане на жалби, като прилагат индивидуален подход и използват ясен и разбираем език.

3. Доставчиците на посреднически онлайн услуги предоставят в своите общи условия цялата необходима информация относно достъпа до вътрешната си система за разглеждане на жалби и относно функционирането на тази система.

4. Доставчиците на посреднически онлайн услуги изготвят информация относно функционирането и ефективността на своята вътрешна система за разглеждане на жалби и осигуряват лесен и публичен достъп до тази информация. Те проверяват информацията поне веднъж годишно и когато са необходими значителни промени, актуализират тази информация.

Тази информация трябва да включва общия брой на подадените жалби, основните видове жалби, средния период от време, необходим за разглеждане на жалбите, и обобщената информация относно резултата от жалбите.

5. Разпоредбите на настоящия член не се прилагат по отношение на доставчиците на посреднически онлайн услуги, които са малки предприятия по смисъла на приложението към Препоръка 2003/361/ЕО.

Член 12

Медиация

1. Доставчиците на посреднически онлайн услуги посочват в своите общи условия двама или повече медиатори, към които са готови да се обърнат при опитите за постигане на споразумение с бизнес ползвателите за извънсъдебно уреждане на споровете между доставчика и даден бизнес ползвател, възникнали във връзка с предоставянето на съответните посреднически онлайн услуги, включително на жалби, чието решаване не е било възможно посредством вътрешната система за разглеждане на жалби, посочена в член 11.

Доставчиците на посреднически онлайн услуги могат да посочват медиатори, предоставящи своите услуги от място извън територията на Съюза, само когато се гарантира, че при тази медиация съответните бизнес ползватели няма да бъдат лишени от възможността да използват всички законови гаранции, установени в правото на Съюза или на държавите членки.

2. Медиаторите, посочени в параграф 1, трябва да отговарят на следните изисквания:

а) да са безпристрастни и независими;

б) предоставяните от тях услуги по медиация да са финансово достъпни за бизнес ползвателите на съответните посреднически онлайн услуги;

в) да са в състояние да предоставят своите услуги по медиация на езика на общите условия, които уреждат договорните отношения между съответния доставчик на посреднически онлайн услуги и съответния бизнес ползвател;

г) да осигуряват възможност за лесен контакт — чрез физическо присъствие на мястото на установяване или на пребиваване на бизнес ползвателя, или дистанционно, чрез използване на комуникационни технологии;

д) да са в състояние да предоставят своите услуги по медиация без ненужно забавяне;

е) да имат достатъчно познания за общите търговски отношения между предприятията, така че да могат да участват ефективно в опитите за уреждане на споровете.

3. Независимо от доброволния характер на медиацията доставчиците на посреднически онлайн услуги и бизнес ползвателите участват добросъвестно по време на всички опити за медиация, извършвани съгласно настоящия член.
4. Доставчиците на посреднически онлайн услуги поемат разумен дял от общите разходи за медиация във всеки отделен случай. Този разумен дял се определя въз основа на предложение на медиатора, който взема под внимание всички важни аспекти на конкретния случай, и по-специално относителната тежест на аргументите, представени от страните по спора, тяхното поведение, както и сравнението между мащаба и финансовата сила на двете страни.
5. Опитите за постигане на споразумение за уреждане на спор чрез медиация в съответствие с настоящия член не засягат правото на съответните доставчици на посреднически онлайн услуги и бизнес ползватели да започнат съдебно производство по всяко време преди, по време на процедурата по медиация или след нейното приключване.
6. При поискване от бизнес ползвател, преди започване на медиация или по време на медиация, доставчикът на посреднически онлайн услуги предоставя на бизнес ползвателя информация за функционирането и ефективността на медиацията, свързана с неговите дейности.
7. Задължението, посочено в параграф 1, не се прилага по отношение на доставчиците на посреднически онлайн услуги, които са малки предприятия по смисъла на приложението към Препоръка 2003/361/ЕО.

Член 13

Специализирани медиатори

Комисията, в тясно сътрудничество с държавите членки, насърчава доставчиците на посреднически онлайн услуги, както и организациите и сдруженията, които ги представляват, да учредят поотделно или съвместно една или повече организации, предоставящи услуги по медиация, които отговарят на изискванията, посочени в член 12, параграф 2, със специалната цел да се улесни извънсъдебното уреждане на спорове с бизнес ползватели във връзка с предоставянето на посреднически онлайн услуги, като се обърне специално внимание на трансграничния характер на тези услуги.

Член 14

Съдебни производства по инициатива на представителни организации или сдружения и на публични органи

1. Организациите и сдруженията, които имат законен интерес да представляват бизнес ползватели или ползватели на корпоративни уебсайтове, както и учредените в държавите членки публични органи, имат право да сезират компетентните национални съдилища в Съюза в съответствие със законодателството на държавата членка, в която се предявява искът, с цел да бъде прекратено или забранено всяко неизпълнение на съответните изисквания, определени в настоящия регламент, от страна на доставчиците на посреднически онлайн услуги или на доставчиците на онлайн търсачки.
2. Комисията насърчава държавите членки да обменят най-добри практики и информация с други държави членки въз основа на регистрите на незаконните действия, които са били предмет на разпореждания за забрана от национални съдилища, ако съответните публични органи са създали такива регистри.
3. Организациите или сдруженията разполагат с правото, посочено в параграф 1, само ако отговарят на всяко едно от следните изисквания:
 - а) учредени са надлежно съгласно правото на държава членка;
 - б) преследват цели от колективен интерес за всички участници в групата на бизнес ползвателите или ползвателите на корпоративни уебсайтове, които те представляват трайно;

- в) имат нестопански характер;
- г) процесът им на вземане на решения не се влияе по неправилен начин от трети лица, предоставящи финансиране, поспециално от доставчици на посреднически онлайн услуги или онлайн търсачки.

За тази цел организациите или сдруженията оповестяват напълно и публично информацията относно членството в тях и източника им на финансиране.

4. В държавите членки, в които са учредени публични органи, правото, посочено в параграф 1, се предоставя на публичните органи в случаите, когато те отговарят за защитата на колективните интереси на бизнес ползвателите или на ползвателите на корпоративни уебсайтове или за осигуряване на изпълнението на изискванията, определени в настоящия регламент, в съответствие с националното законодателство на съответната държава членка.

5. Държавите членки могат да посочват:

- а) организации или сдружения, установени на тяхна територия, които отговарят най-малко на изискванията по параграф 3, при поискване от страна на тези организации или сдружения;
- б) публични органи, учредени на тяхна територия, които отговарят на изискванията на параграф 4,

на които е предоставено правото, посочено в параграф 1. Държавите членки съобщават на Комисията наименованието и целта на така посочените организации, сдружения или публични органи.

6. Комисията съставя списък на организациите, сдруженията и публичните органи, които са посочени съгласно параграф 5. В списъка се уточнява целта на тези организации, сдружения и публични органи. Списъкът се публикува в *Официален вестник на Европейския съюз*. Всяка промяна в този списък се публикува без забава като при всички положения на всеки шест месеца се съставя и публикува актуализиран списък.

7. Съдилищата приемат списъка, посочен в параграф 6, като доказателство за правоспособността на организацията, сдружението или публичния орган, без това да засяга правомощието на съда да проверява дали целта на ищеца оправдава предявяването на иск в конкретно производство.

8. Ако държава членка или Комисията изрази опасения във връзка със спазването от страна на дадена организация или сдружение на критериите, посочени в параграф 3, или от страна на публичен орган на критериите, посочени в параграф 4, държавата членка, която е посочила тази организация, сдружение или публичен орган в съответствие с параграф 5, проучва опасенията и ако е целесъобразно, отменя посочването, ако един или повече от критериите не са изпълнени.

9. Правото, посочено в параграф 1, се упражнява, без да се засягат правата на бизнес ползвателите и ползвателите на корпоративни уебсайтове да сезират компетентните национални съдилища в съответствие със законодателството на държавата членка, в която предявен искът, което се основава на индивидуални права и има за цел прекратяването на всяко неизпълнение на съответните изисквания, определени в настоящия регламент, от страна на доставчиците на посреднически онлайн услуги или от доставчиците на онлайн търсачки.

Член 15

Прилагане

1. Всяка държава членка гарантира адекватното и ефективно прилагане на настоящия регламент.
2. Държавите членки установяват правилата, с които се определят мерките, приложими при нарушаване на настоящия регламент, и гарантират тяхното прилагане. Предвидените мерки са ефективни, пропорционални и възпиращи.

Член 16

Мониторинг

Комисията, в тясно сътрудничество с държавите членки, следи отблизо въздействието на настоящия регламент върху взаимоотношенията между посредническите онлайн услуги и техните бизнес ползватели и между онлайн търсачките и ползвателите на корпоративни уебсайтове. За тази цел Комисията събира съответната информация, за да наблюдава промените в тези взаимоотношения, включително чрез извършване на необходимите проучвания. Държавите членки подпомагат Комисията, като предоставят, при поискване, цялата необходима информация, която са събрали, включително във връзка с конкретни случаи. За целите на настоящия член и на член 18 Комисията може да се стреми да събира информация от доставчиците на посреднически онлайн услуги.

Член 17

Кодекси за поведение

1. Комисията насърчава изготвянето на кодекси за поведение от страна на доставчиците на посреднически онлайн услуги и организациите и сдруженията, които ги представляват, съвместно с бизнес ползвателите, включително МСП, и техните представителни организации, чиято цел е да се подпомогне правилното прилагане на настоящия регламент, като се вземат под внимание специфичните характеристики на различните сектори, в които се предоставят посредническите онлайн услуги, и специфичните характеристики на МСП.
2. Комисията насърчава доставчиците на онлайн търсачки и организациите и сдруженията, които ги представляват, да изготвят кодекси за поведение, които имат изрична цел да се подпомогне правилното прилагане на член 5.
3. Комисията насърчава доставчиците на посреднически онлайн услуги да приемат и прилагат специфични за сектора кодекси за поведение, когато такива съществуват и са широко използвани.

Член 18

Преглед

1. В срок до 13 януари 2022 г. и на всеки три години след това Комисията извършва оценка на настоящия регламент и представя съответния доклад на Европейския парламент, на Съвета и на Европейския икономически и социален комитет.
2. Първата оценка на настоящия регламент се извършва по-специално с оглед на следното:
 - а) оценка на спазването на задълженията, предвидени в членове 3—10, и тяхното въздействие върху икономиката на онлайн платформите;
 - б) оценка на въздействието и ефективността на всички установени кодекси за поведение с цел подобряване на справедливостта и прозрачността;
 - в) по-нататъшно проучване на проблемите, причинени от зависимостта на бизнес ползвателите от посредническите онлайн услуги, и проблемите, причинени от нелоялни търговски практики от страна на доставчиците на посреднически онлайн услуги, и допълнително определяне на степента, до която тези практики продължават да са широко разпространени;
 - г) проучване дали конкуренцията между стоки или услуги, предлагани от бизнес ползвател, и стоки или услуги, предлагани или контролирани от доставчик на посреднически онлайн услуги, представлява лоялна конкуренция и дали доставчиците на посреднически онлайн услуги злоупотребяват с привилегировани данни в това отношение;

- д) оценка на въздействието на настоящия регламент върху евентуални дисбаланси във взаимоотношенията между доставчиците на операционни системи и техните бизнес ползватели;
- е) оценка на това дали обхватът на регламента, особено по отношение на определението за „бизнес ползвател“, е подходящ, доколкото не насърчава фиктивна самостоятелна заетост.

С първата и последващите оценки се установява необходимостта от допълнителни правила, включително по отношение на прилагането, с които да се осигури справедлива, предвидима, устойчива и надеждна онлайн бизнес среда в рамките на вътрешния пазар. След извършване на оценките Комисията предприема подходящите мерки, които може да включват законодателни предложения.

3. Държавите членки предоставят цялата необходима информация, с която разполагат, която Комисията може да изиска за целите на изготвяне на доклада, посочен в параграф 1.

4. При извършването на оценката на настоящия регламент Комисията взема под внимание, наред с другото, становищата и докладите, представени ѝ от групата от експерти към Обсерваторията по икономика на онлайн платформите. При необходимост тя взема също така под внимание съдържанието и прилагането на всички кодекси за поведение, посочени в член 17.

Член 19

Влизане в сила и прилагане

- 1. Настоящият регламент влиза в сила на двадесетия ден след публикуването му в *Официален вестник на Европейския съюз*.
- 2. Прилага се от 12 юли 2020 г.

Настоящият регламент е задължителен в своята цялост и се прилага пряко във всички държави членки.

Съставено в Брюксел на 20 юни 2019 година.

За Европейския парламент

Председател

A. TAJANI

За Съвета

Председател

G. CIAMBA
