

II

(Tiedonannot)

EUROOPAN UNIONIN TOIMIELINTEN, ELINTEN, TOIMISTOJEN JA
VIRASTOJEN TIEDONANNOT

EUROOPAN KOMISSIO

KOMISSIION TIEDONANTO

Suuntaviivat järjestykseen asettamisen avoimuudesta asetuksen (EU) 2019/1150 nojalla

(2020/C 424/01)

Sisällysluettelo

	Sivu
1. JOHDANTO	3
1.1 Suuntaviivojen tarkoitus	3
1.2 Järjestykseen asettamisen avoimuus – taustaa	4
1.3 Tavoitteet ja yleiset huomiot	4
1.3.1 Käyttäjälähtöinen lähestymistapa	4
1.3.2 Yksilöllinen arviointi ja teknologianeutraali lähestymistapa	5
1.3.3 Oikea yksityiskohtaisuuden taso	5
2. 5 ARTIKLAN VAATIMUSTEN LUONNE JA SOVELTAMISALA	6
2.1 Integroidut palvelut	6
2.1.1 Järjestyksestä maksaminen	6
2.1.2 Järjestyksen kuvailu	7
2.1.2.1 Yleinen lähestymistapa	7
3. MITKÄ OVAT KESKEISET MUUTTUJAT JA MITEN NE VALITAAN?	8
3.1 Esimerkkejä järjestystä määrittävistä muuttujista	8
3.2 Keskeisten muuttujien valinta	8
3.3 Erityiset näkökohdat, joka on otettava huomioon keskeisiä muuttujia määritettäessä	9
3.3.1 Räätelöinti	9
3.3.2 Kuluttajan hakukäytös ja aikomus	10
3.3.3 Käyttäjän historia	10
3.3.4 Oletusasetukset sekä lajittelu- ja suodatusmekanismit	10
3.3.5 Toiminta useilla alustoilla	11
3.3.6 Muut ulkoiset tekijät	11
3.3.7 Kolmansien osapuolten ilmoitukset	11

3.3.8	Satunnaistaminen	11
3.3.9	Aputoimet/siivous	12
3.3.10	Suhde liitännäispalveluihin	12
3.3.11	Tarjoajien teknisten välineiden käyttö	12
3.3.12	Koneoppimisen vaikutus	12
3.3.13	Verkkosivujen arviointi	13
3.3.14	Toimenpiteet, joiden tarkoituksena on estää kolmansien osapuolten toteuttama järjestystulosten vilpallinen manipulointi	13
3.3.15	Käyttäjäravestelut	13
3.3.16	Tarjoajien toimenpiteet laitonta sisältöä vastaan	13
4.	KESKEISTEN MUUTTUJIIEN VALINTA SITEN, ETTÄ SAMALLA ESTETÄÄN VILPILLISET TOIMET JÄRJESTYKSEN MANIPULOIMISEKSI	13
5.	EDELLYTETTY ERITYISET KUVAUKSET – SUORA JA VÄLILLINEN KORVAUS	14
5.1	Yleinen lähestymistapa	14
5.2	Suora korvaus	15
5.3	Välillinen korvaus	15
6.	MITEN KESKEISIÄ MUUTTUJIA OLISI KUVAILTAVA?	15
6.1	Yleinen lähestymistapa	16
6.2	Yksityiskohtaisuuden taso	16
6.3	Yksityiskohtaisuuden taso suoran ja välillisen korvauksen yhteydessä	16
6.4	Vaatus, jonka mukaan kuvaus on laadittava käyttäen selkeää ja ymmärrettävää kieltä	17
6.5	Esillepanovälineet	17
7.	MISSÄ KESKEISET MUUTTUJAT OLISI KUVAILTAVA	17
7.1	Verkossa toimivat välityspalvelut	17
7.2	Hakukoneet	18
8.	MILLOIN KESKEISTEN MUUTTUJIIEN KUVAUSTA OLISI MUUTETTAVA?	18
8.1	Kuvausten pitäminen ajan tasalla	18
8.2	Tilapäiset muutokset	19
8.3	Kokeet	19
9.	TOIMET, JOTKA ON TOTEUTETTAVA, KUN KESKEISTEN MUUTTUJIIEN KUVAUSTA PÄIVITETÄÄN	20
9.1	Vaatus, jonka mukaan verkossa toimivien välityspalvelujen on ilmoitettava ehdotetuista muutoksista	20
9.2	Vaatus, jonka mukaan verkossa toimivien hakukoneiden kuvaus on pidettävä ajan tasalla	20
10.	HAKUKONEITA KOSKEVAT ERITYISET VELVOITTEET, JOIDEN MUKAAN YRITYSVERKKOSIVUSTOKÄYTTÄJILLE ON ANNETTAVA MAHDOLLISUUS TARKASTAA KOLMANNEN OSAPUOLEN ILMOITUSTEN SISÄLTÖ	20

1. JOHDANTO

1.1 Suuntaviivojen tarkoitus

1. Suuntaviivojen tavoitteena on, että verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajien ⁽¹⁾ ja verkossa toimivien hakukoneiden tarjoajien ⁽²⁾ on helpompi noudattaa oikeudenmukaisuuden ja avoimuuden edistämisestä verkossa toimivien välityspalvelujen yrityskäyttäjää varten 20 päivänä kesäkuuta 2019 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2019/1150 ⁽³⁾, jäljempänä 'asetus', 5 artiklan vaatimuksia. Lisäksi tavoitteena on helpottaa näiden vaatimusten täytäntöönpanon valvontaa. Asetuksen 5 artiklan 7 kohdan ja johdanto-osan 28 kappaleen mukaisesti näiden suuntaviivojen tavoitteena on lisäksi auttaa tarjoajia noudattamaan vaatimuksia ja optimoimaan tapa, jolla keskeiset järjestyksen määrittävät muuttujat yksilöidään ja esitetään yrityskäyttäjille ja yritysverkkosivustokäyttäjille ⁽⁴⁾.
2. Tiivistetysti 5 artiklan 1 ja 2 kohdassa edellytetään, että tarjoajat esittävät keskeiset muuttujat, jotka määrittävät järjestyksen, sekä syyt näiden keskeisten muuttujien suhteelliseen merkitykseen verrattuna muihin muuttujiin.
3. 'Järjestyksellä' tarkoitetaan 2 artiklan 8 kohdan määritelmän mukaan "suhteellista sijoitusta, jonka verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajat antavat sellaisille tavaroille ja palveluille, joita tarjotaan verkossa toimivien välityspalvelujen kautta, tai merkitystä, jonka verkossa toimivien hakukoneiden tarjoajat antavat hakutuloksille, kun ne esittävät, järjestävät tai antavat ne tiedoksi riippumatta teknologisista välineistä, joita esittämiseen, järjestämiseen tai tiedoksiantamiseen käytetään".
4. Lisäksi 5 artiklan 5 kohdan mukaan kunkin tarjoajan on esitettävä kuvaus, joka antaa käyttäjille asianmukaisen käsityksen siitä, otetaanko järjestykseen asettamisen mekanismeissa ja missä määrin siinä otetaan huomioon a) tarjoajan palvelun kautta tarjottavien tavaroiden ja palvelujen ominaisuudet; b) kyseisten ominaisuuksien merkitys palvelua käyttäville kuluttajille; ja c) yksinomaan verkossa toimivien hakukoneiden osalta yritysverkkosivustokäyttäjien käyttämän verkkosivuston suunnitteluominaisuudet.
5. Kuten johdanto-osan 24 ja 26 kappaleessa selvennetään, tarjoajien antaman kuvauksen tavoitteena on parantaa ennakoitavuutta ja auttaa käyttäjiä parantamaan tavaroidensa ja palvelujensa tai niiden jonkin luontaisen ominaisuuden esillepanoa.
6. Asetuksella pyritään kuitenkin saavuttamaan tämä tavoite ilman, että tarjoajat veloitetaan ilmaisemaan algoritmeja tai tietoja, joiden seurauksena olisi kohtuullisen varmasti kuluttajien harhauttaminen tai haitan aiheuttaminen kuluttajille hakutulosten manipuloinnin avulla (5 artiklan 6 kohta). Siksi tarjoajia ei vaadita julkistamaan järjestykseen asettamisen yksityiskohtaisia toimintamekanismeja, kuten algoritmeja, eikä myöskään olisi heikennettävä tarjoajien edellytyksiä torjua kolmansien osapuolten vilpillisiä toimia järjestyksen manipuloinniksi (johdanto-osan 27 kappale).
7. Verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajia ja verkossa toimivien hakukoneiden tarjoajia koskevat oikeudelliset vaatimukset, jotka määritetään 5 artiklan säännöksissä, ovat osittain erilaiset, ja näiden palvelujen luonteissa on eroja. Siksi vaaditun keskeisten järjestystä määrittävien muuttujien kuvauksen sisällön on oltava erilainen näissä kahdessa palvelutyypissä. Lisäksi kuvauksen sisällössä, muun muassa keskeisten muuttujien määrässä ja tyypissä, voi olla suurta vaihtelua myös verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajien välillä, kuten johdanto-osan 25 kappaleessa todetaan.

⁽¹⁾ Asetuksen (EU) 2019/1150 2 artiklan 3 kohdan määritelmän mukaan 'verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajalla' tarkoitetaan "luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, joka tarjoaa tai ehdottaa tarjoavansa verkossa toimivia välityspalveluja yrityskäyttäjille". Lisäksi 2 artiklan 2 kohdassa määritelmän mukaan 'verkossa toimivilla välityspalveluilla' tarkoitetaan "palveluja, jotka täyttävät kaikki seuraavat vaatimukset: a) ne ovat Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2015/1535 1 artiklan 1 kohdan b alakohdassa tarkoitettuja tietoyhteiskunnan palveluja; b) ne mahdollistavat sen, että yrityskäyttäjät voivat tarjota kuluttajille tavaroita tai palveluja, ja niiden tarkoituksena on helpottaa yrityskäyttäjien ja kuluttajien välisten suorien liiketoimien käynnistämistä, riippumatta siitä, toteutuvatko liiketoimet lopulta; c) niiden tarjoaminen yrityskäyttäjille perustuu sopimussuhteisiin, joissa osapuolina ovat palveluntarjoaja ja yrityskäyttäjät, jotka tarjoavat tavaroita tai palveluja kuluttajille".

⁽²⁾ Asetuksen (EU) 2019/1150 2 artiklan 6 kohdan määritelmän mukaan 'verkossa toimivan hakukoneen tarjoajalla' tarkoitetaan "luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, joka tarjoaa tai ehdottaa tarjoavansa verkossa toimivia hakukoneita kuluttajille". Lisäksi 2 artiklan 5 kohdan määritelmän mukaan 'verkossa toimivalla hakukoneella' tarkoitetaan "digitaalista palvelua, joka antaa käyttäjille mahdollisuuden suorittaa kyselyjä hakujen tekemiseksi periaatteessa kaikilta verkkosivustoilta tai kaikilta tietyntyylisiltä verkkosivustoilta mitä tahansa aihetta koskevan hakusanan, äänikomennon, lausekkeen tai muun syöttötiedon muodossa tehdyn kyselyn perusteella ja joka antaa missä tahansa muodossa tuloksia, joista voi saada pyydettyyn sisältöön liittyvää tietoa".

⁽³⁾ EUVL L 186, 11.7.2019, s. 57.

⁽⁴⁾ Tiiviiden vuoksi näissä suuntaviivoissa termillä 'tarjoajat' tarkoitetaan sekä verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajia että verkossa toimivien hakukoneiden tarjoajia, jollei toisin mainita. Vastaavasti termillä 'käyttäjät' viitataan sekä asetuksen 2 artiklan 1 kohdassa määriteltyihin yrityskäyttäjisiin että 2 artiklan 7 kohdassa määriteltyihin yritysverkkosivustokäyttäjisiin, jollei toisin mainita. Lisäksi kaikilla artikloilla ja johdanto-osan kappaleilla, joihin näissä suuntaviivoissa viitataan, tarkoitetaan asetuksen (EU) 2019/1150 artikloja ja johdanto-osan kappaleita, jollei toisin mainita.

8. Suuntaviivojen sisältämiä ohjeita ei pitäisi soveltaa mekaanisesti, vaan niiden soveltamisessa olisi otettava huomioon kuhunkin yksittäiseen tapaukseen liittyvät merkitykselliset tosiseikat ja olosuhteet. Annettujen esimerkkien tavoitteena on havainnollistaa suuntaviivoja niiden ymmärtämisen helpottamiseksi. Silloin kun esimerkeissä kuvaillaan tiettyjä tilanteita, niiden ei pitäisi tulkita rajoittavan kuvailtuun tilanteeseen liittyvän velvoitteen soveltamisalaa. Lisäksi esimerkeissä voidaan käsitellä tiettyä toimialaa, mutta käsitteet voivat olla siirrettävissä ja niiden voitaisiin katsoa soveltuvan muilla toimialoilla käytettäviin samankaltaisiin menetelmiin tai tilanteisiin.
9. Nämä suuntaviivat eivät ole oikeudellisesti sitovia. Ne eivät vaikuta tarjoajien omaan vastuuseen varmistaa 5 artiklan vaatimusten noudattaminen eivätkä jäsenvaltioiden toimivaltaisten viranomaisten ja tuomioistuinten toimivaltuuksiin ja vastuualoihin, jotka liittyvät kyseisten vaatimusten täytäntöönpanon valvontaan asetuksen säännösten ja muiden unionin lainsäädännön säännösten mukaisesti. Viime kädessä vaatimuksien tulkinnasta vastaa yksinomaan Euroopan unionin tuomioistuin.
10. Komissio aikoo edelleen seurata tapaa, jolla näissä suuntaviivoissa selvennettyjä 5 artiklan vaatimuksia sovelletaan, ja komissio voi päättää tarkistaa suuntaviivoja tarvittaessa uuden kehityksen ja muuttuvien tietojen perusteella.

1.2 Järjestykseen asettamisen avoimuus – taustaa

11. Järjestys määritellään 2 artiklan 8 kohdassa, johon viitattiin edellä, ja sitä voidaan olennaiselta luonteeltaan pitää yhtenä datavetoisen, algoritmisen päätöksenteon muotona. Kun tarjoajat esittävät, järjestävät tai antavat tiedoksi tietoja tavaroista tai palveluista kuluttajille tai esittävät, järjestävät tai antavat tiedoksi hakutuloksia, ne määrittävät tulosten järjestyksen tiettyjen muuttujien perusteella.
12. Tavaroiden ja palvelujen asettamisella järjestykseen on merkittävä vaikutus kuluttajien valintoihin ja näin ollen kyseisiä tavaroita ja palveluja kuluttajille tarjoavien käyttäjien kaupalliseen menestykseen, kuten johdanto-osan 24 ja 26 kappaleessa todetaan. Samalla kun talous siirtyy yhä enemmän verkkoon, järjestykseen asettamisesta hakukoneissa ja verkossa toimivissa välityspalveluissa tulee yhä keskeisempää yrittäjyydessä ja EU:n yritysten kaupallinen menestys riippuu yhä enemmän yritysten näkyvyydestä ja löydettävyydestä verkossa.
13. Tarjoajat laativat järjestykseen asettamisen menetelmät, myös omisteiset algoritmit, eri tavoin. Näitä järjestykseen asettamiseen liittyviä toimintatapoja muokataan usein, eikä niitä yleensä julkisteta. Kuluttajien kannalta hakutulosten laatu voi toimia palvelut erottavana tekijänä, ja siksi järjestykseen asettamisen menetelmien yksityiskohtainen toimintatapa voi olla tarjoajalle kilpailuetu tai liikesalaisuus. Verkossa kauppaa käyvät yritykset eivät siksi aina tiedä syitä siihen, miten ne menestyvät järjestykseen asettamisessa, ja sitä, miten ne voisivat menestyä paremmin, mahdollisesti maksamalla järjestyksestä, vaikka tämä tieto vaikuttaa olennaisesti yritysten kykyyn tavoittaa asiakkaita.
14. Vaikka asetuksessa ei rajoiteta tarjoajien mahdollisuuksia valita käyttämänsä järjestystä määrittävät muuttujat, 5 artiklan tavoitteena on parantaa ennakoitavuutta käyttäjien kannalta.

1.3 Tavoitteet ja yleiset huomiot

15. Kuten johdanto-osan 24 ja 26 kappaleessa selvennetään, tarjoajien 5 artiklan mukaisesti antaman kuvauksen tavoitteena on **parantaa ennakoitavuutta** ja auttaa käyttäjiä parantamaan tavaroidensa ja palvelujensa tai niiden jonkin luontaisen ominaisuuden **esillepanoa**. Johdanto-osan 24 kappaleen mukaan ennakoitavuus tarkoittaa sitä, että verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajat eivät määritä järjestystä mielivaltaisesti.
16. Tästä ennakoitavuutta koskevasta vaatimuksesta voidaan johtaa joitakin yleisiä huomioita, jotka voivat auttaa tarjoajia noudattamaan 5 artiklan vaatimuksia sekä helpottaa kyseisten vaatimusten täytäntöönpanon valvontaa:

1.3.1 Käyttäjälähtöinen lähestymistapa

17. Kun otetaan huomioon edellä mainittu ennakoitavuuden parantamista ja käyttäjien oikeutettujen etujen suojelua koskeva tavoite sekä vaatimus, jonka mukaan käyttäjille olisi annettava ”riittävän selkeä käsitys” (johdanto-osan 27 kappale), tarjoajien olisi annettava merkityksellisiä selityksiä niiden käyttämistä järjestykseen asettamisen mekanismeista ja erityisesti keskeisistä muuttujista. Jotta selitykset olisivat käyttäjien kannalta merkityksellisiä, niissä olisi otettava huomioon tietyn palvelun keskimääräisten käyttäjien luonne, tekniset kyvyt ja tarpeet. Näissä voi olla suuria eroja eri tyyppisten palvelujen välillä.

18. Verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajien osalta vaadittujen tietojen on 5 artiklan 1 kohdan nojalla muodostettava osa tarjoajien ehtoja. Lisäksi 3 artiklan 1 kohdan a alakohdassa edellytetään, että ehdot laaditaan käyttäen selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

19. Verkossa toimivien hakukoneiden osalta 5 artiklan 2 kohdassa edellytetään vastaavasti, että keskeisiä muuttujia koskevat tiedot laaditaan selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä.

1.3.2 Yksilöllinen arviointi ja teknologianeutraali lähestymistapa

20. Tarjoajien olisi arvioitava yksilöllisesti, mitä toimenpiteitä niiden on toteutettava 5 artiklan vaatimusten noudattamiseksi. Jos tarjoajat tarjoavat useita palveluja, niiden olisi periaatteessa määritettävä toimenpiteet erikseen kullekin asetuksen piiriin kuuluvalla palvelulla. Vastaavasti käyttäjien, toimivaltaisten viranomaisten ja tuomioistuinten olisi arvioitava näiden vaatimusten noudattamista yksilöllisen tapauskohtaisen arvioinnin perusteella. Yksilöllinen arviointi on erityisen tärkeää, koska eräät tarjoajat toimittavat useita palveluja (verkossa toimiva välitys ja/tai verkossa toimiva haku) osana yhtä yhtiörakennetta tai jopa yhtä käyttöliittymää, vaikka kuvaus, jota tarvitaan, jotta käyttäjät voivat riittävällä tavalla ymmärtää käytetyt järjestykseen asettamisen mekanismit, voi vaihdella kyseessä olevan palvelun mukaan.

21. Lisäksi 2 artiklan 8 kohdassa, jossa määritellään termi 'järjestys', todetaan, että teknologiset välineet, joita tarjoajat käyttävät käyttäjien tarjoamien tavaroiden tai palvelujen esittämiseen, järjestämiseen tai tiedoksiantamiseen tässä tarkoitettujen palvelujen kautta, eivät ole merkityksellisiä. Siksi yksilöllinen arviointi olisi toteutettava teknologianeutraalilla tavalla siinä mielessä, että tietyllä järjestykseen asettamisen osana käytetyllä teknologialla ei ole ratkaisevaa merkitystä.

1.3.3 Oikea yksityiskohtaisuuden taso

22. Tarjoajien 5 artiklan mukaisesti esittämien kuvausten olisi tarjottava todellista lisäarvoa asianomaisille käyttäjille. Edelleen 5 artiklan 1 ja 2 kohdassa edellytetään, että tarjoajat antavat keskeisten muuttujien lisäksi tietoa myös syistä näiden keskeisten muuttujien suhteelliseen merkitykseen verrattuna muihin muuttujiin. Lisäksi 5 artiklan 5 kohdan mukaisesti käyttäjien olisi voitava saada "asianmukainen käsitys" siitä, otetaanko ja missä määrin otetaan huomioon kolme erityistä tekijää⁽⁵⁾. Tämä tarkoittaa, että annettava kuvaus ei saa olla pelkkä keskeisten muuttujien luettelo, vaan sen on sisällettävä vähintään toinen kerros selventäviä tietoja⁽⁶⁾. Tarjoajat voisivat esimerkiksi harkita "keskeisten muuttujien" määrittämiseen käytetyn yrityksen sisäisen ajatteluprosessin kuvaamista tapana, jolla voidaan myös määrittää "syitä niiden suhteelliseen merkitykseen".

23. Johdanto-osan 27 kappaleessa selvennetään, että edellytetty kuvaus voi olla yleinen, mutta sen olisi annettava käyttäjille selkeä käsitys ja sen olisi ainakin perustuttava "tosiasiallisiin tietoihin järjestyksen määrittämisessä käytettyjen muuttujien merkityksestä". Samassa johdanto-osan kappaleessa selvennetään myös, että vaikka järjestykseen asettamisen yksityiskohtaisten toimintamekanismien, kuten algoritmien, julkistamista ei edellytetä, tarjoajien kaupalliset edut eivät voi toimia perusteena kieltäytyä järjestyksen määrittävien keskeisten muuttujien ilmaisemisesta 5 artiklan mukaisesti.

24. Tarjoajien antaman kuvauksen on 5 artiklan 1 ja 2 kohdan mukaan liityttävä kaikkiin keskeisiin muuttujiin, jotka määrittävät järjestyksen tai jotka ovat kaikkein merkityksellisimpiä järjestyksen määrittämisessä. Siksi tämä velvoite koskee myös sellaisia tekijöitä kuin tilapäiset muutokset, satunnaisuus tai räätelöinti siinä määrin kuin tällaiset tekijät ovat keskeisiä muuttujia.

25. Liiallinen tietomäärä voi kuitenkin tarkoittaa, että käyttäjille ei tosiasiaa anneta merkityksellisiä tietoja. Tarjoajien olisi näin ollen toisaalta määritettävä ja selitettävä riittävällä tavalla keskeiset järjestystä määrittävät muuttujat ja toisaalta huolehdittava siitä, että ne eivät kuormita käyttäjiä liian pitkällä tai monimutkaisilla kuvauksilla tai muiden kuin keskeisten muuttujien kuvauksilla. Sen, ettei anneta liiallisia yksityiskohtia, pitäisi myös auttaa välttämään riskiä siihen, että annetaan mahdollisuus kuluttajien harhauttamiseen tai haitan aiheuttamiseen kuluttajille, johon viitataan 5 artiklan 6 kohdassa.

⁽⁵⁾ Johdanto-osan 25 kappaleessa kuvaillaan "riittävään ymmärrykseen" liittyvällä tavoitteella saavutettavia vaikutuksia seuraavasti: "Kuvauksen sisältö, muun muassa keskeisten muuttujien määrä ja tyyppi, voi näin ollen vaihdella suuresti verkossa toimivien välityspalvelujen mukaan, mutta sen olisi annettava yrityskäyttäjille riittävä ymmärrys siitä, miten järjestykseen asettamisen mekanismeissa otetaan huomioon yrityskäyttäjän tarjoamien tosiasiallisten tavaroiden tai palvelujen ominaisuudet sekä niiden merkitys verkossa toimivien välityspalvelujen kuluttajille."

⁽⁶⁾ Johdanto-osan 25 kappaleessa annetaan muun muassa seuraavat esimerkit järjestykseen asettamisen mekanismin suunnitteluun liittyvistä tekijöistä, joiden pitäisi auttaa yrittäjäkäyttäjiä saamaan vaadittu riittävä ymmärrys: "indikaattorit, joilla mitataan yrityskäyttäjien tavaroiden tai palvelujen laatua", "editoijien käyttö ja heidän mahdollisuutensa vaikuttaa kyseisten tavaroiden ja palvelujen järjestykseen", "korvauksen vaikutus järjestykseen" sekä "seikat, jotka eivät liity tai liittyvät vain etäisesti itse tavarahan tai palveluun, kuten verkkotarjouksen esilletuontitapa".

2. 5 ARTIKLAN VAATIMUSTEN LUONNE JA SOVELTAMISALA

2.1 Integroidut palvelut

26. 5 artiklan vaatimuksia sovelletaan verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajiin sekä verkossa toimivien hakukoneiden tarjoajiin. Jos verkossa toimivien hakukoneiden tarjoajat ovat (vertikaalisesti tai horisontaalisesti) integroituneita, osa niiden tarjoamista palveluista voi olla myös verkossa toimivia välityspalveluja. Vastaavasti monialaiset verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajat voivat sisällyttää useita verkossa toimivia välityspalveluja yhteen yhtiörakenteeseen. Kuten edellä selitettiin, näissä tapauksissa 5 artiklan velvoitteita sovelletaan tällöin periaatteessa erikseen kuhunkin tarjottuun verkossa toimivaan hakukoneeseen sekä kuhunkin tarjottuun verkossa toimivaan välityspalveluun, koska muutoin ei ole yleensä mahdollista antaa näiden käyttäjille heidän kannaltaan merkityksellisiä selityksiä. Tässä yhteydessä voisi aiheutua seuraavia ongelmia:
27. *Eri laitteiden kautta tarjotut palvelut.* Jos tarjoajat tarjoavat palveluja eri laitteiden kautta, niiden olisi arvioitava, tarvitaanko kullekin laitteelle mahdollisesti erilliset selitykset. Jos palvelu toimii samalla tavalla kaikilla laitteilla ja samoja keskeisiä muuttujia käytetään yhdessä ja samassa järjestykseen asettamisen mekanismeissa, yleisesti ottaen vaikuttaa siltä, ettei 5 artiklan nojalla tarvita erillistä selitystä. Jos palvelu kuitenkin toimii itsenäisesti ja eri tavoin eri laitteilla siten, että käytetyt keskeiset muuttujat ovat erilaisia, vaikuttaa siltä, että periaatteessa tarvitaan erillinen selitys.
28. *Palvelut, joiden toiminta on rajat ylittävää ja joita tarjotaan saumattomien kuluttajakäyttöliittymien välityksellä.* Joissakin tilanteissa tarjoaja saattaa käyttää markkinapaikkapalveluun (verkossa toimivien välityspalvelujen tyyppi) upotettua verkkokauppaa ja verkossa toimivat välityspalvelut tai verkossa toimivat hakukoneet saattavat toimia eri alueilla käyttäen eri verkkotunnusta tai jopa useita verkkotunnuksia. Jos tarjoajat käyttävät tällaista niiden markkinapaikkapalveluun upotettua verkkokauppaa, niiden olisi arvioitava, muodostavatko nämä osan kyseistä markkinapaikkapalvelua vai erillisen toiminnon. Tämä on olennaista määritettäessä, onko verkkokaupan toiminta sisällytettävä kuvaukseen 5 artiklan nojalla ja miten se on sisällytettävä kuvaukseen. Tilanteen mukaan voidaan tarvita yksi tai useampi tällainen kuvaus, ja näiden verkkokauppojen olemassaoloa on mahdollisesti kuvailtava eri tavoilla. Sama pätee eri verkkotunnusten tai useiden verkkotunnusten käyttöön.
29. *Hakutulosten ylä- tai alatasen syndikointi.* Toinen mahdollinen tilanne on sellainen, jossa verkossa toimivan hakukoneen tarjoaja käyttää hakutulosten ylä- tai alatasen syndikointia⁽⁷⁾. Tämä kattaa myös asiaan liittyvien toimintojen "ulkoistamisen" muille verkossa toimiville hakukoneille. Jos hakutulokset ovat tosiasiaa peräisin kolmansien osapuolten tarjoamista verkossa toimivista hakukoneista, sen ei pitäisi vapauttaa kyseisiä verkossa toimivien hakukoneiden tarjoajia 5 artiklan velvoitteen noudattamisesta, siinä määrin kuin kyseinen toiminta kuuluu kyseisen säännöksen soveltamisalaan.
30. *Yrityskäyttäjien tarjoaman integrointi kolmansien osapuolten tarjoamiin verkossa toimiviin välityspalveluihin.* Käytännössä voi syntyä myös tilanne, jossa verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoaja integroi yrityskäyttäjien tarjoaman kolmansien osapuolten tarjoamiin verkossa toimiviin välityspalveluihin, kuten metahakukoneisiin, jotka integroivat linkkejä yrityskäyttäjien tarjoamaan verkossa toimiviin matkatoimistoihin. Soveltuvissa tapauksissa tarjoajien olisi arvioitava, onko tämän tarjoaman olemassaolo sisällytettävä kuvaukseen 5 artiklan nojalla ja miten se on sisällytettävä kuvaukseen. Tilanteen mukaan voidaan tarvita yksi tai useampi tällainen kuvaus, ja tämän tarjoaman olemassaoloa on mahdollisesti kuvailtava eri tavoilla.
31. *Ostopainikkeiden käyttö sosiaalisessa mediassa.* Ammattilaisten käyttämät niin kutsutut "ostopainikkeet" voidaan integroida verkossa toimiviin sosiaalisen median palveluihin. Jos näin on, tarjoajien olisi arvioitava, ovatko nämä ostopainikkeet osa laajempia verkossa toimivia välityspalveluja vai erillinen toiminto, jota voidaan itsessään pitää verkossa toimivana välityspalveluna. Tämä on olennaista määritettäessä, onko ostopainikkeiden toiminta sisällytettävä kuvaukseen 5 artiklan nojalla ja miten se on sisällytettävä kuvaukseen. Tilanteen mukaan voidaan tarvita yksi tai useampi tällainen kuvaus, ja näiden ostopainikkeiden olemassaoloa on mahdollisesti kuvailtava eri tavoilla.

2.1.1 Järjestyksestä maksaminen

32. Sen osalta, että suora tai välillinen korvaus ("järjestyksestä maksaminen") voi olla yksi keskeisistä järjestystä määrittävistä muuttujista, 5 artiklan 3 kohtaan sisältyy nimenomainen velvoite esittää kuvaus mahdollisuuksista maksaa järjestyksestä sekä tällaisen korvauksen vaikutuksista järjestykseen, jos nämä mahdollisuudet kuuluvat keskeisiin järjestystä määrittäviin muuttujiin.

⁽⁷⁾ Lisätietoja on esimerkiksi seuraavassa Wikipedia-artikkelissa (englanniksi): https://en.wikipedia.org/wiki/Search_syndication

33. Järjestyksellä tarkoitetaan 2 artiklan 8 kohdan mukaan "suhteellista sijoitusta, jonka verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajat antavat sellaisille tavaroille ja palveluille, joita tarjotaan verkossa toimivien välityspalvelujen kautta" ⁽⁸⁾. Banneri- tai display-mainonta voi joissakin tapauksissa vaikuttaa aktiivisesti käyttäjien tarjoamien tavaroiden tai palvelujen suhteelliseen sijoitukseen. Jos näin on ja myös muut 2 artiklan 8 kohdan vaatimukset täyttyvät sekä tämän muuttujan merkitys on sellainen, että se täyttää "keskeisen" muuttujan edellytykset, 5 artiklan 3 kohtaa sovelletaan. Muissa tapauksissa tällaiseen mainostamiseen ei sovelleta 5 artiklan 3 kohtaa. Sitä, että samoja verkossa toimivia mainonnan välineitä ja mainontaviestintää, jotka on suljettu pois asetuksen soveltamisalasta ⁽⁹⁾, voidaan käyttää alustalla ja alustan ulkopuolella tapahtuvassa mainonnassa, ei yleisesti ottaen tulisi pitää ratkaisevana tekijänä tässä yhteydessä.

Esimerkki

Mobiilisovelluksen tarjoaja maksaa yhdelle ja samalla verkossa toimivien mainontapalvelujen (mainosverkostot, palveluvälineet ja markkinapaikat) tarjoajalle siitä, että sovelluksen suhteellista sijoitusta parannetaan mobiilisovelluskaupassa "järjestyksestä maksamisen" avulla, sekä siitä, että samanaikaisesti kyseistä sovellusta mainostetaan bannerimainontaa käyttämällä tietyillä kolmansien osapuolten verkkosivustoilla, jotka kuuluvat saman verkossa toimivien mainontapalvelujen tarjoajan mainosverkostoon. Samaa mainontateknologiaa, jota käytetään sovelluksen mainostamiseen kolmansien osapuolten verkkosivuilla toteutettavassa bannerimainonnassa, voi olla mahdollista käyttää sovelluksen mainostamiseen suoraan kyseisissä verkossa toimivissa välityspalveluissa tai verkossa toimivissa hakukoneissa. Tämä ei yksinään sulje kyseisen sovelluksen "mainostamista" jälkimmäisissä palveluissa 5 artiklan soveltamisalan ulkopuolelle. Sovelluksen mainostaminen kyseisen tarjoajan omissa verkossa toimivissa välityspalveluissa tai verkossa toimivissa hakukoneissa voisi periaatteessa olla "järjestyksestä maksamista".

34. Koska 5 artiklan 3 kohtaa sovelletaan kaikkiin tässä kyseessä oleviin tarjoajiin, sama koskee myös verkossa toimivien hakukoneiden tarjoajia. Niiden osalta "järjestyksestä maksaminen" voi kattaa mainontamahdollisuudet, joihin liittyy yritysverkkosivustokäyttäjien verkkosivustojen tai digitaalisten sovellusten maksettu sijoitus kyseisessä hakukoneessa.

2.1.2 Järjestyksen kuvailu

2.1.2.1 Yleinen lähestymistapa

35. 2 artiklan 8 kohdasta seuraa, että käsite 'suhteellinen sijoitus' liittyy siihen, miten tavaroita ja palveluja tarjotaan verkossa toimivien välityspalvelujen kautta eri tilanteissa ⁽¹⁰⁾. Tämä vahvistetaan johdanto-osan 24 kappaleessa, jossa todetaan, että "[j]ärjestyksellä tarkoitetaan yrityskäyttäjien tarjoaman suhteellista sijoitusta taikka verkossa toimivien välityspalvelujen [...] tarjoajien esittämille, järjestämille tai tiedoksi antamille hakutuloksille annettua merkitystä, joka on saatu käyttämällä algoritmisia yhdistely-, luokitus- tai arvostelumekanismeja, visuaalisia korostuksia tai muita tärkeysjärjestyksen määrittämismenetelmiä taikka niiden yhdistelmiä".
36. Hakukyselyn tulosten asettaminen järjestykseen algoritmisilla menetelmillä on näin ollen vain yksi esimerkki siitä, miten tavaroita tai palveluja voidaan esittää, järjestää tai antaa tiedoksi osana 5 artiklan kattamaa järjestykseen asettamisen mekanisme. Tässä yhteydessä onkin monia tapoja, joilla tavarat ja palvelut voidaan esittää, järjestää tai antaa tiedoksi kuluttajille. Yksi näistä tavoista on tavaroiden ja palvelujen "oletusarvoinen" järjestykseen asettaminen, jolloin kuluttajat voivat selata tavaroita ja palveluja tekemättä hakukyselyä käyttämällä eri verkossa toimivia välityspalveluja saumattomasti hyödyntämällä esimerkiksi ostopainikkeita (ks. edellä), visuaalista esittämistä (muun muassa verkossa toimivissa välityspalveluissa, jotka ovat karttojen tai hakemistojen muodossa), korostamista, liidien tuottamista ja toimituksellisia keinoja.
37. Riippuen siitä, mitä kuluttajat näkevät, kun he hakevat tavaroita ja palveluja jossakin asetuksen kattamassa palvelussa, esitetyt, järjestetyt tai tiedoksi annetut tiedot voivat olla yksinkertaisia tai monimutkaisia. Kaikkein yksinkertaisimmalla tasolla tämä voi tarkoittaa yhtä tavaraluetteloa, johon ei liity muita ominaisuuksia. Muissa palveluissa tulokset voivat olla monipuolisempia: kuluttajat saattavat nähdä joukon tavaroita ja palveluja, jotka esitetään ja jotka on ryhmitelty useilla eri tavoilla, kun he tutkivat jotakin tiettyä sivua palvelussa tai käyttävät eri suodatimia. Verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajat voivat esimerkiksi yhdistää yhdellä saumattomalla alustalla järjestykseen asetettujen hakutulosten luetteloja, jotka sisältävät maksettuja järjestykseen asettamisen tuloksia, sekä toimituksellista sisältöä, kuten suosituksia. Ne voivat myös erottaa tällaiset järjestykseen asetetut luettelot esimerkiksi käyttämällä eri merkintöjä, huomautuksia tai otsikoita eri kohdissa sivua (eli riippumatta siitä, missä kohdassa luetteloa kyseiset tavarat tai palvelut ovat).

⁽⁸⁾ Alleviivaus lisätty.

⁽⁹⁾ Asetuksen 1 artiklan 3 kohta.

⁽¹⁰⁾ Osana järjestykseen asettamiseen liittyvää avoimuusvelvoitetta tarjoajat veloitetaan myös kuvailemaan keskeisten muuttujien "suhteellista merkitystä"; tätä käsitellään luvussa 6.2.

38. Koska järjestykseen asettamisen monimutkaisuuden taso voi vaihdella ja "suhteellisen sijoituksen" teknologia-neutraalin käsitteen soveltamisala voi olla laaja, tarjoajien olisi otettava kaikki järjestykseen asettamisen merkitykselliset ominaisuudet huomioon, kun ne määrittävät, mitkä ovat juuri niiden palvelun "keskeiset muuttujat".

3. MITKÄ OVAT KESKEISET MUUTTUJAT JA MITEN NE VALITAAN?

3.1 Esimerkkejä järjestystä määrittävistä muuttujista

39. Kun tarjoajat ovat toteuttaneet tapauskohtaisen arvioinnin siitä, mitkä muuttujat määrittävät järjestyksen 2 artiklan 8 kohdassa annetun määritelmän mukaisesti, niiden on yksilöitävä *keskeiset* muuttujat, joihin viitataan 5 artiklan 1 ja 2 kohdassa. Esimerkkejä järjestyksen määrittävien muuttujien tyypeistä on liitteessä A.

3.2 Keskeisten muuttujien valinta

40. Joissakin palveluissa voi olla paljon järjestystä määrittäviä muuttujia, kun taas joissakin muissa niitä voi olla vähemmän. Erityisesti silloin, kun muuttujia on paljon, tarjoajan on valittava merkityksellisimmät muuttujat (ks. johdanto-osan 24 kappale). Tarkemmin sanottuna 5 artiklan 1 kohdan mukaan verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajien on esitettävä "keskeiset muuttujat, jotka määrittävät järjestyksen", sekä "syyt näiden keskeisten muuttujien suhteelliseen merkitykseen". Lisäksi 5 artiklan 2 kohdan mukaan verkossa toimivien hakukoneiden tarjoajien on ilmoitettava "keskeiset muuttujat, jotka yksin tai yhdessä ovat kaikkein merkityksellisimpiä järjestyksen määrittämisessä", sekä "näiden keskeisten muuttujien suhteellinen merkitys".
41. Jotta voidaan määrittää, mitkä muuttujat "määrittävät järjestyksen" (5 artiklan 1 kohta) tai "ovat kaikkein merkityksellisimpiä järjestyksen määrittämisessä" (5 artiklan 2 kohta) ja mitä muuttujia pidetään "keskeisinä", tarjoajat voisivat pohtia, mitkä tavoitteet lähtökohtaisesti ohjasivat algoritmin kehittämistä. Algoritmin kehittämisen tarkoituksena saattoi olla esimerkiksi halu varmistaa, että kuluttajat löytävät tavarat tai palvelut, jotka ovat vaikkapa paikallisia, halpoja tai laadukkaita. Tämä lähestymistapa vastaa yhtä 5 artiklan tavoitteista, jota selvennetään johdanto-osan 24 kappaleessa seuraavasti: "kuvauksen olisi autettava yrityskäyttäjiä parantamaan tavaroidensa ja palvelujensa tai niiden jonkin luontaisen ominaisuuden esillepanoa". Parhaana käytäntönä voisi olla tämän yrityksen sisäisen pohdinnan yhdistäminen siihen, että mietitään, mitä tarjoaja pitää parhaana tulostyyppinä palvelussaan. Vastaavasti tarjoaja voisi pohtia, mikä parantaisi eniten palvelujen kuluttajien tyytyväisyyttä. Tämä voi liittyä siihen, mitä tarjoaja tekee kuluttajien edun puolesta palvelussaan; tarjoaja voi esimerkiksi harkita, miksi se valitsi suodattimet, joilla kuluttajat voivat lajitella tuloksia sen palvelussa, tai muut vastaavat tekniikat.
42. Jos tarjoaja määrittää runsaasti järjestystä määrittäviä muuttujia, se voisi harkita niiden jakamista useisiin laajoihin kategorioihin ja sen jälkeen pohtia, mitä niihin kuuluvat alakategoriat tai nyanssit ovat. Jos kyseessä on lukuisia eri muuttujakategorioita, tarjoajat voisivat harkita taaksepäin etenemistä sulkeakseen pois ne muuttujat, joilla on vain etäinen rooli järjestykseen asettamisessa. Tällöin jäljelle jäisivät vain keskeiset muuttujat, jotka olisi sen jälkeen jaettava kategorioihin ja alakategorioihin tarpeen mukaan. Tämä voisi auttaa tarjoajaa määrittämään ja selittämään, mikä on yksilöityjen "keskeisten muuttujien" "suhteellinen merkitys".
43. Paras käytäntö, joka voi auttaa käyttäjiä ymmärtämään järjestykseen asettamisen toimintaa, on tutkia kaikkein odottamattomimpia tekijöitä, jotka määrittävät järjestyksen. Ne saattavat olla myös tekijöitä, joiden käyttäjä olettaa olevan merkityksellisiä, koska ne eivät liity sen tavarat tai palvelun laatuun, jota käyttäjät tarjoavat palvelun kautta.
44. Eräs paras käytäntö on parantaa käyttäjien ymmärrystä esittämällä ylätasoon kuvaus kyseisen tarjoajan toteuttamasta yrityksen sisäisestä prosessista, jonka avulla tarjoaja päätteli, mitä "keskeiset" muuttujat ovat. Tämä voisi myös auttaa tarjoajia täyttämään 5 artiklan 5 kohdan vaatimuksen siitä, että käyttäjien on voitava saada "asianmukainen käsitys" tietyistä järjestykseen asettamiseen liittyvistä tekijöistä (ks. luku 6.2 jäljempänä).
45. Samalla tavoin tarjoajat voisivat tehdessään päätöstä keskeisistä muuttujista harkita, mitä asianomaisten käyttäjien olisi hyödyllisintä tietää. Yrityskäyttäjien kannalta järjestykseen asettamisen avoimuus auttaa parantamaan ennakoitavuutta ja auttaa yrityskäyttäjiä parantamaan tavaroidensa ja palvelujensa tai niiden jonkin luontaisen ominaisuuden esillepanoa. Yritysverkkosivustokäyttäjien kannalta avoimuuden tarkoituksena on, että käyttäjät ymmärtävät riittävän hyvin sen, otetaanko ja missä määrin otetaan huomioon tietyt käytettyjen verkkosivustojen suunnitteluominaisuudet, kuten niiden optimointi mobiililaitteita varten.

46. On tärkeää huomata, että "suhteellinen merkitys" ei edellytä keskeisten muuttujien tarkan painotuksen tai tarjoajien algoritmien julkistamista (vrt. 5 artiklan 6 kohta ja johdanto-osan 27 kappale). Tarjoajien olisi kuitenkin jossakin määrin kuvailtava (yleensä algoritmeihin perustuvan) järjestykseen asettamisen luontaisesti dynaamista luonnetta kuvauksessa, joka on luonteeltaan pysyvämpi. Tilapäisistä muutoksista, jotka saattavat olla etukäteen tiedossa ja säännöllisiä, kuten alennusmyynnit tai sään vaikutus, voitaisiin vastaavasti periaatteessa antaa yleinen kuvaus ilman, että ne välttämättä aiheuttavat tarpeen muuttaa järjestykseen asettamisen kuvausta joka kerta, kun tilapäinen muutos tulee voimaan. Järjestykseen asettamisen mekanismeihin kohdistuvat suuret muutokset, joiden vuoksi "keskeiset muuttujat" muuttuvat, myös "kehittyvät" muutokset, jotka tapahtuvat ajan myötä jonkinasteisen syväoppimisen seurauksena, aiheuttavat tarpeen muuttaa annettua kuvausta ⁽¹¹⁾.
47. Yleisemmin tarkasteltuna määritettyjen keskeisten muuttujien olisi annettava aito kuva siitä, mikä määrittää järjestyksen kyseisissä mekanismeissa. Keskeisiksi muuttujiksi kuvailtaviin muuttujiin olisi oltava tosiasiaa tärkeimpiä järjestyksen määrittämisessä. Siksi ei ole merkityksetöntä, ovatko muuttujat sellaisia tekijöitä, joihin käyttäjät voivat vaikuttaa. Vastaavasti tarjoajat eivät voi vain todeta, että järjestykseen asettaminen määräytyy tekoälyä käyttävien algoritmien perusteella. Lisätietoja koneoppimisen ja keskeisten muuttujien julkistamista koskevan velvoitteen välisestä suhteesta on luvussa 3.3.12 alla.

3.3 Erityiset näkökohdat, joka on otettava huomioon keskeisiä muuttujia määritettäessä

48. Kun tarjoajat ja muut osapuolet toteuttavat keskeisten järjestystä määrittävien muuttujien selvittämiseen tarvittavia arviointeja edellä esitettyjen yleisten periaatteiden mukaisesti, ne voisivat ottaa huomioon erityisesti seuraavat näkökohdat.

3.3.1 Rääätälöinti

49. Tarjoaman räätälöity järjestykseen asettaminen on laajalti käytetty toiminto. Vaikka järjestykseen asettamisen tulokset voivat hypoteettisesti olla erilaiset kunkin yksittäisen kuluttajan kohdalla, tulosten räätälöintiin käytettäviä muuttujia (joita voi olla useita) sovelletaan yleensä samalla tavalla kaikkiin tavaroihin tai palveluihin, joita käyttäjät tarjoavat kyseisissä palveluissa. Toisin sanoen muuttujat, joiden avulla tulokset räätälöidään, määritetään objektiivisesti etukäteen, vaikka niiden soveltamisen seurauksena yhden kuluttajan näkemä järjestys on erilainen kuin toisen, samaa verkossa toimivaa välityspalvelua tai verkossa toimivaa hakukonetta käyttävän kuluttajan näkemä järjestys.
50. Kuten johdanto-osan 24 kappaleessa selitetään, ennakoitavuus tarkoittaa sitä, että verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajat eivät määritä järjestystä mielivaltaisesti. Kun räätälöinti on keskeinen muuttuja, selityksen käytöstä, sen pääpiirteistä ja sen vaikutuksesta järjestykseen, myös vaihtelusta (eli siitä, miten suuria eroja järjestyksessä on eri kuluttajille) ⁽¹²⁾, voisi auttaa parantamaan ennakoitavuutta ja välttämään riskin, että järjestys määritetään mielivaltaisesti. Tarjoajien on ehkä siksi pohdittava, miten ja missä määrin räätälöinti vaikuttaa järjestykseen juuri niiden tarjoamissa verkossa toimivissa välityspalveluissa tai verkossa toimivissa hakukoneissa.
51. Tämä voisi edellyttää, että tarjoajat tarkastelevat mahdollisesti pitkää luetteloa tähän räätälöintiin käytettävistä tekijöistä. Näihin tekijöihin voivat kuulua muun muassa kuluttajien henkilökohtaiset profiilit, kiinnostuksenkohteet, hakukäytös, todellinen maantieteellinen sijainti, haun toteuttamiskellonaika, kuluttajien käyttämät evästeiden estovälineet tai muut tekniset välineet sekä yleisemmin kyseisestä kuluttajasta säilytetty data sekä se, miten kuluttajat käyttävät oletusasetuksia (esim. osaavatko he poistaa oletusasetukset tai käyttää suodatusmekanismeja (ks. luku 3.3.4 alla)).
52. Tietty tarjoajat voivat yrittää tavoittaa yksilöllisiä yleisöjä yksilöllisiin tarkoituksiin, jotta ne voivat eriyttää omia liiketoimintamallejaan ⁽¹³⁾. Siksi ne voisivat myös ottaa huomioon tiettyjä palveluja käyttävien kuluttajien koostumuksen tarkastellessaan räätälöinnin vaikutusta järjestykseen.

⁽¹¹⁾ Kuten edellä todetaan, 3 artiklan vaatimuksia sovelletaan kaikkiin tällaisiin ehtojen muutoksiin verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajien osalta, sillä niiden on sisällytettävä keskeiset muuttujat ja niihin liittyvät syyt ehtoihinsa.

⁽¹²⁾ Tämä voi vaihdella esimerkiksi siitä, että useissa tuotteissa tai palveluissa niiden suhteellisessa sijoituksessa on vain vähäisin muutos vain joissakin tapauksissa, siihen, että eri kuluttajille esitellään säännöllisesti täysin eri tuotteita tai palveluja.

⁽¹³⁾ Ks. myös Commission Staff Working Document Impact Assessment – Accompanying the document Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on promoting fairness and transparency for business users of online intermediation services, SWD(2018)138 final, 1.6, 2.2 ja 7.1 jakso.

53. Tarjoajien olisi harkittava, voivatko kuluttajat ja miten ne siinä tapauksessa voivat käyttää ja käyttävät yksityisyydensuoja-asetuksia tarjoajien palveluissa, koska näiden asetusten käyttö voi vaikuttaa mahdollisuuteen räätälöidä järjestys.

Esimerkki

Verkossa toimiva markkinapaikka "räätälöi" järjestykseen asettamisen liittämällä yksittäisiin kuluttajiin jopa 10 000 ennalta määritetty ominaisuutta. Tarjoajan mukaan tämä voi olla erittäin tehokasta yrityskäyttäjien tarjoaman järjestelyssä (eli järjestykseen asettamisessa), vaikka kuluttajien käyttämät yksityisyydensuojasetukset vaikuttavat merkittävästi tarjoajan räätälöintimekanismin tehokkuuteen. Siksi järjestykseen asettamisen tuloksissa voi olla suuria eroja kyseisessä palvelussa aktiivisten kuluttajien määrän, heterogeenisyyden ja tietosuojasetusten perusteella. Lisäksi tarjoaja on voinut suunnitella, että sen järjestykseen asettamisen mekanismeissa painotetaan muita tekijöitä, kuten järjestyksestä maksamista, enemmän sellaisissa tapauksissa tai sellaisina ajankohtina, jolloin räätälöinti on vähemmän tehokasta. Tällaisessa tilanteessa tarjoajan on ehkä sisällytettävä nämä tiedot kuvaukseen sen keskeisistä järjestystä määrittävistä muuttujista ja syistä niiden suhteelliseen merkitykseen, jotta yrityskäyttäjät voivat asianmukaisesti ymmärtää järjestykseen asettamisen mekanismin. Tällöin yrityskäyttäjää ei kuitenkaan pidä kuormittaa tai hämmentää luettelemalla käytetyn mekanismin tuhansia yksittäisiä ominaisuuksia.

3.3.2 Kuluttajan hakukäytös ja aikomus

54. Silloin, kun se on merkityksellistä 5 artiklan vaatimusten täyttämiseksi erityisesti vaaditun keskeisten muuttujien kuvauksen osalta, tarjoajat voisivat harkita, miten ja missä määrin kuluttajien hakukäytös vaikuttaa järjestykseen, mahdollisesti räätälöidyn järjestykseen asettamisen osatekijänä (ks. 3.3.1 yllä).

3.3.3 Käyttäjän historia

55. Silloin kun se on merkityksellistä 5 artiklan vaatimusten täyttämiseksi erityisesti vaaditun keskeisten muuttujien kuvauksen osalta, tarjoajat voisivat harkita, miten ja missä määrin järjestykseen vaikuttavat tietyt tekijät, jotka eivät suoraan liity tavaroihin tai palveluihin, joita käyttäjä tarjoaa kyseessä olevien palvelujen kautta. Tällaisia tekijöitä voivat olla esimerkiksi käyttäjän historia tai aikaisemmat tulokset.

Esimerkki

Mobiilisovelluskaupoissa kehittäjät tai julkaisijat voidaan asettaa järjestykseen erillään niiden tarjoamista sovelluksista. Tällöin esimerkiksi sellaisen kokeneen kehittäjän, jolla jo on aiempi sovellus kyseisessä sovelluskaupassa, vasta julkaisema sovellus voi sijoittua järjestyksessä korkeammalle kuin uuden kehittäjän sovellus. Siinä määrin kuin tällaiset tekijät ovat keskeisiä järjestystä määrittäviä muuttujia, kyseisen tarjoajan on tässä tapauksessa varmistettava, että yrityskäyttäjät ymmärtävät, että näin on. Tarjoaja voi myös soveltuviin tapauksiin tiedottaa yrityskäyttäjille mahdollisista korjausmekanismeista, kuten uusien tulokkaiden sovellusten näkyvyyden tilapäisestä tehostamisesta.

3.3.4 Oletusasetukset sekä lajittelu- ja suodatusmekanismit

56. Kun räätälöinnin tyyppinä käytetään oletusasetuksia, jotka kuluttajat voivat säätää halutuiksi, kumota tai ohittaa käyttämällä lajittelu- tai suodatusvälineitä, niillä voi olla merkittävä vaikutus yrityskäyttäjien tarjoamien tavaroiden ja palveluiden järjestykseen. Nämä mekanismit voivat olla itsessään "keskeisiä muuttujia" esimerkiksi silloin, kun kuluttajat käyttävät niitä usein ja ne ovat erityisen merkityksellisiä järjestyksen kannalta. Jos näin on, yrityskäyttäjien voi olla tärkeä ymmärtää esimerkiksi se, perustuuko järjestys suodattimen käytön jälkeen kaikkiin tarjouksiin vai riippuuko järjestys tällöin siitä, täyttävätkö tarjolla olevat tavarat tai palvelut tietyt ehdot. Yksi näistä ehdoista on esimerkiksi se, että määritetään arvostelujen vähimmäismäärä, jotta oletusasetusten perusteella esitetty palvelut tai tavarat suodattuvat myös laadun perusteella. Sama koskee eri suodatinten mahdollisen järjestyksen kohdistuvan vaikutuksen suuruutta.

57. Lisäksi kun otetaan huomioon käytetyn muuttujan (eli suodattimen) loogisesti kasvanut merkitys tiettyssä suodatusmekanismeissa (esim. hinta tai arvostelutulos), suodattimen ohella myös muiden muuttujien merkitys voi kasvaa niihin sovelletun painotuksen osalta verrattuna tilanteeseen, jossa mitään suodatinta ei käytetä. Tämä suurempi painotus voi olla tarpeen, jotta suuri määrä tarjolla olevia tavaroita tai palveluja, jotka eivät välttämättä poikkea toisistaan merkittävästi esimerkiksi hinnan tai arvostelutuloksen (eli suodattimen) perusteella, voidaan tästä huolimatta asettaa järjestykseen. Nämä muut muuttujat voivat siksi tapauksesta riippuen olla ”keskeisiä muuttujia” 5 artiklan nojalla. Näiden tilanteiden lisäksi yrityskäyttäjien voi olla tärkeää ymmärtää mahdolliset seuraukset, joita suodattimen käytöllä voi olla muiden muuttujien kuin käytetyn suodattimen suhteelliseen painoarvoon.

3.3.5 Toiminta useilla alustoilla

58. Yrityskäyttäjät tarjoavat tavaroitaan ja palvelujaan usein samanaikaisesti eri verkossa toimivissa välityspalveluissa (”multi-homing”), jotta ne voivat maksimoida myynnin. Lisäksi on olemassa riippumattomia kolmansia tarjoajia, jotka keräävät yrityksiä koskevia käyttäjäarvosteluja. Käytännössä osa tarjoajista voi pitää yrityskäyttäjien toimintaa tai läsnäoloa kolmansien osapuolten palveluissa osoituksena yrityskäyttäjien laadusta tai merkityksellisyydestä kyseisissä verkossa toimivissa välityspalveluissa. Jos näin on ja tämän tekijän merkityksellisyys järjestykseen asettamisessa on sellainen, että sitä pidetään ”keskeisenä muuttujana”, tarjoajien olisi tiedotettava käyttäjille, että tämä tekijä otetaan huomioon järjestykseen asettamisessa, ja kerrottava, miten se otetaan huomioon.

3.3.6 Muut ulkoiset tekijät

59. Käyttäjiä sekä niiden tarjoamia tavaroita ja palveluja voidaan myös arvioida käyttämällä muita, kyseisten verkossa toimivien välityspalvelujen tai verkossa toimivien hakukoneiden ulkoisia tekijöitä. Järjestykseen asettamisen kannalta merkityksellisiä ”keskeisiä muuttujia” voisivat olla esimerkiksi seuraavat tekijät: hotellien tähtiluokitukset, brändin vetovoima, jota mitataan muotialan ammattilaisille tehdyillä kyselyillä, kolmansien osapuolten myöntämät luotettavuusmerkinnät yrityskäyttäjien omalle verkkokaupalle (esim. ”trusted store”) tai toimialalla myönnettyt palkinnot (esim. paras kahvila paikassa x) tai muussa mediassa julkaistut erikoisartikkelit (esim. sanomalehti- tai aikakauslehtiartikkelit). Tällöin myös nämä tekijät on kuvailtava.
60. Toisaalta ei voida myöskään sulkea pois sitä, että joissakin tapauksissa joillekin yrityskäyttäjille tai yritysverkkosivustokäyttäjille voi tulla yllätyksenä, että tiettyjä ulkoisia tekijöitä, joilla vaikuttaisi olevan suuri merkitys palvelun luonteen kannalta, ei oteta huomioon järjestyksen määrittämisessä. Käyttäjien kannalta yllättävänä voitaisiin pitää esimerkiksi sitä, että tietosuojaan keskittynyt verkossa toimiva hakukone ei ota huomioon verkkosivustoille myönnettyä tietosuojaluokitusta tai että terveyteen suuntautunut elintarvikkeiden markkinapaikka ei ota huomioon elintarvikkeiden pakkausmerkintöjä. Keskeisten muuttujien suhteellista merkitystä koskevien syiden kuvauksen tai niiden keskeisten muuttujien kuvauksen, jotka yhdessä ovat kaikkein merkityksellisimpiä järjestyksen määrittämisessä, sekä näiden muuttujien suhteellisen merkityksen kuvauksen olisi oltava riittävän selkeä, jotta käyttäjät voivat ymmärtää, että kyseisiä muita muuttujia ei oteta huomioon järjestyksessä.
61. Verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajien sekä verkossa toimivien hakukoneiden tarjoajien olisi myös harkittava parhaana käytäntönä sitä, olisiko kuvauksessa viitattava alakohtaisiin sääntöihin, jotka saattavat vaikuttaa suoraan tai välillisesti järjestystä määrittävien muuttujien määrittämiseen. Tämä kattaa EU:n lainsäädännön ja kansallisen lainsäädännön säännöt, joissa otetaan huomioon eri yleisen edun mukaiset tavoitteet eri aloilla.

3.3.7 Kolmansien osapuolten ilmoitukset

62. Kun kolmansien osapuolten ilmoitukset tarjolla olevista tavaroista ja palveluista ovat merkityksellisiä järjestykseen asettamisen kannalta ”keskeisinä muuttujina”, myös tämä tekijä on otettava huomioon kyseisten tarjoajien esittämissä kuvauksissa. Tällaista merkitystä voitaisiin kuvata sen osalta, mikä sen mahdollinen merkitys on yksittäisissä tapauksissa, sekä sen osalta, mitä mahdollisia jatkuvia vaikutuksia voi aiheutua esimerkiksi ilmoitusten suuresta määrästä tai tarjoajien toimintatavoista, jotka liittyvät laittoman sisällön tyyppeihin, joihin kolmannen osapuolen ilmoitukset voivat liittyä. Lisätietoja verkossa toimivien hakukoneiden erillisestä 5 artiklan 4 kohdan mukaisesta velvoitteesta antaa mahdollisuus tarkastaa ilmoituksen sisältö on luvussa 10.

3.3.8 Satunnaistaminen

63. Käytännössä tietyt tarjoajat voivat käyttää tekniikoita, joilla tarjolla oleville tavaroille ja palveluille annettu suhteellinen sijoitus järjestetään uudelleen (osittain) satunnaisesti. Tämän tarkoituksena voi olla esimerkiksi aloitussivun ulkoasun uudistaminen. Satunnaistamisen avulla voidaan myös esimerkiksi lisätä järjestykseen asettamisen dynaamisuutta tai erottaa kyseiset verkossa toimivat välityspalvelut tai kyseinen verkossa toimiva

hakukone muista välityspalveluista tai hakukoneista. Kun tällaiset tekijät ovat ”keskeisiä muuttujia”, tarjoajien on otettava ne huomioon kuvauksissaan. Tarjoajat voisivat esimerkiksi selittää, miten tällaisia tekniikoita käytetään (kertomalla, milloin niitä käytetään, miten pitkään niitä käytetään, miten merkittävää käyttö on jne.) ja mikä niiden vaikutus on. Nämä selitykset voisivat tarjota faktoihin perustuvaa osviittaa satunnaistamisen laajuudesta eli sen mahdollisen järjestykseen kohdistuvan vaikutuksen suuruudesta. Lisäksi tämä auttaisi käyttäjiä ymmärtämään, miten tärkeää on ottaa käyttöön järjestyksen optimointia koskevia tekniikoita niiden käyttämissä erilaisissa verkossa toimivissa välityspalveluissa ja verkossa toimivissa hakukoneissa.

3.3.9 *Aputoimet/siivous*

64. Osa tarjoajista saattaa muokata tai ”siivota” palveluissaan esitettävää, järjestettävää tai tiedoksi annettavaa käyttäjien tavaroiden tai palvelujen tarjoamaa. Jos tarjolla olevat tavarat ovat esimerkiksi olleet tarjoajien sähköiseen kaupankäyntiin liittyvissä verkossa toimivissa välityspalveluissa pitkään ilman, että niitä on ostettu, tarjoajat saattavat määritellä tavarat ”vanhoiksi” ja sijoittaa ne siksi järjestyksessä matalammalle. Jos tällaiset tekijät ovat ”keskeisiä muuttujia”, merkityksellisten käytäntöjen kuvaus on annettava. Tämä voisi olla tärkeää ennakoitavuuden kannalta, myös siksi, että käytännöllä saattaa olla suuri vaikutus järjestykseen ja näin ollen käyttäjien kaupalliseen menestykseen.

3.3.10 *Suhde liitännäispalveluihin*

65. Joissakin tapauksissa tarjoajat suunnittelevat järjestykseen asettamisen mekanisminsa siten, että käyttäjien järjestykseen voi vaikuttaa se, käyttävätkö käyttäjät saman tarjoajan liitännäispalveluja (jotka tarjotaan yhdessä asianomaisten verkossa toimivien välityspalvelujen tai verkossa toimivien hakukoneiden kanssa tai erillään niistä). Tämä tilanne voi olla esimerkki välillisestä korvauksesta, joka edellyttää ylimääräisen kuvauksen 5 artiklan 3 kohdan nojalla. Liitännäispalvelujen käyttö voi myös tästä riippumatta olla yksi keskeisistä muuttujista, joita käytetään järjestyksen määrittämiseen 5 artiklan 1 ja 2 kohdan mukaisesti. Tällöin tarjoajien on selitettävä riittävän yksityiskohtaisesti, että asia on näin, jotta käyttäjät voivat päättää, käyttävätkö ne tällaisia liitännäispalveluja tietäen, että nämä liitännäispalvelut eivät esimerkiksi vain lisää helppoutta (eli kaikki ovat saatavilla samalta tarjoajalta yhtenä ratkaisuna), vaan niiden käyttö voi olla tärkeää myynnin optimoinnin kannalta. Näin voi esimerkiksi olla silloin, kun kyseisen tarjoajan varaston ulkoistamispalvelu päihittää tavanomaisen toimitus- tai postipalvelun nopeudessa ja toimitusnopeus on keskeinen järjestystä määrittävä muuttuja. Liitännäispalvelujen käytön ja vaikutuksen merkityksen ymmärtäminen ”keskeisinä muuttujina” voi siksi olla tärkeää, jotta voidaan parantaa ennakoitavuutta käyttäjien kannalta.

3.3.11 *Tarjoajien teknisten välineiden käyttö*

66. Kuten liitännäispalvelujenkin kohdalla, osa tarjoajista saattaa tarjota käyttäjille teknisiä välineitä mahdollisesti korvausta vastaan, minkä vuoksi tämä saattaa kuulua 5 artiklan 3 kohdan soveltamisalaan. Näiden välineiden käytöllä tai vaikutuksella voi myös olla vaikutus järjestykseen. Jos sen merkitys on sellainen, että tämä tekijä on ”keskeinen muuttuja” 5 artiklan 1 ja 2 kohdan perusteella, se voi edellyttää edellisessä luvussa kuvaillun kaltaista lähestymistapaa.
67. Esimerkiksi joissakin tilanteissa verkossa toimivassa välityspalvelussa tai verkossa toimivassa hakukoneessa saatavilla olevan data-analytiikan välineen käyttö auttaa käyttäjiä parantamaan järjestystään merkittävästi. Siinä määrin kuin tämä tekijä on ”keskeinen muuttuja”, tarjoajien on tässä tapauksessa tärkeää selittää, johtuuko vaikutus järjestykseen pelkästään käyttäjien saamista ja sittemmin soveltamista tiedoista, vai otetaanko huomioon myös pelkästään se seikka, että ne käyttävät analytiikkavälinettä. Jälkimmäisessä tapauksessa analytiikkavälineen käyttö voisi olla välillisen korvauksen muoto, jolloin sovelletaan myös 5 artiklan 3 kohdan erityisvaatimuksia. Tällaisen analytiikkavälineen merkitys voi esimerkiksi johtua siitä, että sen tarjoamat tiedot olisivat ainutlaatuisia ja auttaisivat käyttäjiä parantamaan tavaroitaan tai palvelujaan enemmän kuin käyttäjät voisivat parantaa niitä itse oman tutkimuksensa tai muiden markkinaratkaisujen perusteella, tai siitä, että väline auttaisi optimoimaan käyttäjien näkyvyyttä verkossa alustalla tai sen ulkopuolella.

3.3.12 *Koneoppimisen vaikutus*

68. Tarjoajien on määritettävä, onko koneoppiminen ”keskeinen muuttuja”. Vaikka koneoppiminen on dynaamista, se voitaisiin tässä tapauksessa määrittää kuvauksessa, joka on luonteeltaan pysyvämpi. Ohjaavien periaatteiden mukaan on käytettävä käyttäjälähtöistä lähestymistapaa, jossa tarjotaan oikea yksityiskohtaisuuden taso. Näiden periaatteiden mukaisesti tarjoajat voisivat selvittää pääasiassa koneoppimisen odotettua ”laajuutta” eli järjestykseen kohdistuvan vaikutuksen suuruutta. Tämä voi kattaa sen, vaikuttaako koneoppiminen kaikkiin muuttujiin yhtäläisesti, sekä esimerkiksi arvion siitä, milloin ja miten usein koneoppiminen voi aiheuttaa muutoksen ”keskeisissä muuttujissa”. Jos keskeiset muuttujat muuttuvat koneoppimisen seurauksena, tarjoajien on muokattava 5 artiklan nojalla edellytettyä kuvausta.

3.3.13 Verkkosivujen arviointi

69. Verkossa toimivan hakukoneen tarjoaja voi ottaa huomioon tiettyjä verkkosivustojen ominaisuuksia, jotta se voi arvioida niitä seuraavien tekijöiden perusteella: luottamus niihin käyttäjien keskuudessa tai niiden turvallisuus, aitous, suosio tai teknologiset piirteet. Jos tarjoaja toimii näin, sen olisi pohdittava ja selitettävä, missä määrin sen arvio verkkosivuston ominaisuuksista vaikuttaa järjestykseen, siinä määrin kuin tällaiset tekijät ovat "keskeisiä muuttujia".
70. Tämä tarkoittaa, että tarjoajat arvioivat tapauskohtaisesti, mitä ne tekevät verkkosivustojen arvioimiseksi ja miten se vaikuttaa järjestykseen. Tämä voi kattaa esimerkiksi sen, miten tarjoajat laativat verkkosivustojen tarkat pistemäärät, joiden laskemiseen käytetään useita muuttujia, kuten sitä, luottavatko käyttäjät verkkosivustoon, ja sitä, onko se aiemmin jakanut linkkejä tai väärää tietoa. Näin ollen sisällön laatu tai verkkosivuston arvovaltaisuus voi olla merkityksellistä sen kannalta, miten se sijoittuu järjestyksessä. Vaihtoehtoisesti tarkastelun kohteena voi olla esimerkiksi verkkosivuston suosio, jota mitataan esimerkiksi tiettyä ajanjaksona yksilöityjen sivustolla kävijöiden ja sivun katselukertojen perusteella. Vastaavasti huomioon voidaan ottaa tietyt tekniset näkökohdat, kuten latautumisnopeus, soveltuminen mobiilikäyttöön, verkkotunnuksen ikä tai verkkosivuston turvallisuus ja esteettömyys.
71. Jos verkkosivustojen tietyt ominaisuudet ovat tärkeämpiä kuin toiset ja näiden näkökohtien arviointi näkyy järjestyksessä siinä määrin, että se on "keskeinen muuttuja", käyttäjien on tärkeää ymmärtää tämä asia. Tämä olisi otettava huomioon myös kuvauksessa esitetyssä yksityiskohtaisuuden tasossa, jotta varmistetaan, että käyttäjät saavat riittävän selvyyden.

3.3.14 Toimenpiteet, joiden tarkoituksena on estää kolmansien osapuolten toteuttama järjestystulosten vilpillinen manipulointi

72. Tarjoajat käyttävät pitkälle kehitettyjä petostentorjuntamekanismeja, joita saatetaan pitää "keskeisinä muuttujina" 5 artiklan nojalla.
73. Siksi tarjoajien olisi arvioitava huolellisesti, onko niiden kuvailtava tekijöitä, jotka muodostavat niiden petostentorjuntamekanismit. Jo määritelmänsä mukaan näitä mekanismeja ei voida paljastaa yksityiskohtaisesti ilman, että niiden tarkoitusta ja tehokkuutta saatetaan heikentää. Tarjoajien olisi silti vähintään ilmoitettava niiden käytöstä ja annettava ylätasen tietoa siitä, miten ne voivat vaikuttaa järjestykseen, silloin kun ne ovat "keskeisiä muuttujia".

3.3.15 Käyttäjäärvostelut

74. Jos kuluttaja-arvostelut ovat tietyn järjestykseen asettamisen mekanismin "keskeinen muuttuja", tarjoajien olisi sisällytettävä tämä tekijä 5 artiklan nojalla edellytettyihin kuvauksiin riittävän yksityiskohtaisesti ja selkeästi. Kuvauksessa voitaisiin esimerkiksi selittää, että arvostelut on annettu kyseisessä verkossa toimivassa välityspalvelussa tai verkossa toimivassa hakukoneessa tai että arvostelut sijaitsevat näiden palvelujen ulkopuolella. Tällaisissa tapauksissa käyttäjien voi olla tärkeä tietää myös se, mitä (jos mitään) toimia toteutetaan arvostelujen totuudenmukaisuuden tarkistamiseksi.

3.3.16 Tarjoajien toimenpiteet laitonta sisältöä vastaan

75. Jos tarjoajat toteuttavat toimenpiteitä, joilla torjutaan laitonta verkkosisältöä, niiden on otettava huomioon näiden toimenpiteiden mahdollinen vaikutus järjestykseen sekä harkittava, mitä niiden on mahdollisesti sisällytettävä 5 artiklassa edellytettyyn "keskeisten muuttujien" kuvaukseen. Vaikutus järjestykseen voi vaihdella eri tarjoajien välillä, mutta yleensä sekä laittoman sisällön läsnäololla ja tilapäisellä läsnäololla että laittoman sisällön poistamisella voi olla suora vaikutus yrityskäyttäjien laillisen tarjoaman näkyvyyteen. Jos nämä toimenpiteet ovat "keskeisiä muuttujia", tarjoajien olisi kuvaukseen sisällytettävistä asioista päättäessään otettava huomioon, mitkä tiedot ja avoimuus esimerkiksi kyseisessä palvelussa olevan laittoman sisällön tyypeistä ja yleisyydestä voisivat auttaa yrityskäyttäjää ymmärtämään paremmin näiden järjestykseen asettamisen mekanismien toimintaa.

4. KESKEISTEN MUUTTUJIEN VALINTA SITEN, ETTÄ SAMALLA ESTETÄÄN VILPILLISET TOIMET JÄRJESTYKSEN MANIPULOIMISEKSI

76. Asetuksen 5 artiklan 6 kohdassa vahvistetaan, että tarjoajia "ei [...] saa velvoittaa ilmaisemaan algoritmeja tai tietoja, jotka antaisivat kohtuullisen varmasti mahdollisuuden kuluttajien harhauttamiseen tai haitan aiheuttamiseen kuluttajille hakutulosten manipuloinnin avulla".

77. Tämä säännös olisi luettava johdanto-osan 27 kappaleen kanssa, jonka mukaan "[j]otta tämän asetuksen tavoitteen saavuttaminen voitaisiin varmistaa, verkossa toimivien välityspalvelujen tai verkossa toimivien hakukoneiden tarjoajien kaupallisten etujen perusteella ei olisi koskaan kieltäydyttävä järjestyksen määrittävien keskeisten muuttujien ilmaisemisesta" ⁽¹⁴⁾.
78. Näin ollen 5 artiklassa esitettyihin järjestystä koskeviin julkistamisvaatimuksiin on joitakin rajoituksia. Nämä rajoitukset eivät kuitenkaan liity niinkään tarjoajien kaupallisiin etuihin, vaan pikemminkin kuluttajiin kohdistuviin kielteisiin vaikutuksiin. Tarjoajilla on tästä huolimatta useita keinoja suojata "kaupalliset etunsa".
79. Ensinnäkin 5 artiklan vaatimuksena on, että kuvaus on esitettävä vain keskeisistä muuttujista (sekä syistä niiden suhteelliseen merkitykseen), eikä tarjoajien tarvitse julkaista järjestykseen asettamisen yksityiskohtaisia toimintamekanismeja (johdanto-osan 27 kappale).
80. Toiseksi, kuten 1 artiklan 5 kohdassa ja 5 artiklan 6 kohdassa vahvistetaan, asetus yleisesti ja 5 artikla erityisesti eivät rajoita Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2016/943 ⁽¹⁵⁾ (liikesalaisuuden suojaamisesta annettu direktiivi) soveltamista.
81. Tämän toisen kohdan selventämiseksi on tärkeää huomata, että liikesalaisuuden suojaamisesta annetun direktiivin 2 artiklan 1 kohdassa olevan määritelmän mukaan 'liikesalaisuudella' tarkoitetaan tietoa, joka täyttää kaikki seuraavat vaatimukset: a) se on salaista siinä mielessä, että se ei ole kokonaisuudessaan tai osiensa täsmällisenä kokoonpanona ja yhdistelmänä sellaiseen henkilöpiiriin kuuluvien henkilöiden, jotka yleensä käsittelevät tällaisia tietoja, yleisesti tiedossa tai helposti saatavissa; b) sillä on kaupallista arvoa, koska se on salaista; c) henkilö, jolla on tieto laillisesti hallussaan, on ryhtynyt vallitsevissa olosuhteissa kohtuullisiksi katsottaviin toimenpiteisiin sen pitämiseksi salaisena.
82. Tarjoajat eivät näin ollen voi kieltäytyä julkistamasta esimerkiksi keskeisiä muuttujia yksinomaan sen perustelun perusteella, että tarjoaja ei ole koskaan aiemmin paljastanut mitään muuttujistaan tai että kyseessä olevat tiedot ovat kaupallisesti arkaluonteisia.
83. Kolmanneksi tarjoajat voivat toteuttaa toimia, joilla torjutaan kolmansien osapuolten vilpillisiä toimia järjestyksen manipuloimiseksi, myös kuluttajien harhauttamista koskevaa riskiä (ks. johdanto-osan 27 kappale).
84. Tämä mahdollisuus liittyy vilpillisessä mielessä toteutettuun manipulointiin, aivan kuten 5 artiklan 6 kohdassa todetaan, että tarjoajia ei veloiteta ilmaisemaan tietoja, jotka johtaisivat "kohtuullisen varmasti" kuluttajien harhauttamiseen tai haitan aiheuttamiseen kuluttajille. Siksi on löydettävä tasapaino toisaalta manipuloivan ja haitallisen käytöksen ja toisaalta 5 artiklan nojalla edellytetyt avoimuuden välillä.

5. EDELLYTETYT ERITYISET KUVAUKSET – SUORA JA VÄLILLINEN KORVAUS

85. 5 artiklan 3 kohdassa, jota selitetään johdanto-osan 25 kappaleessa, edellytetään nimenomaisesti, että tarjoajat kuvailevat mahdollisuuksia, joita käyttäjillä on vaikuttaa järjestykseen suoraa tai välillistä korvausta vastaan, jos tällainen mahdollisuus on "keskeinen muuttuja".
86. Kuten 5 artiklan 3 kohdassa täsmennetään, tarjoajien on näissä tapauksissa sisällytettävä kuvaukseensa 5 artiklan 1 tai 2 kohdan vaatimusten mukaisesti (riippuen siitä, kumpaa kohtaa kyseiseen tarjoajaan sovelletaan)
- selitys yrityskäyttäjien mahdollisuudesta vaikuttaa aktiivisesti järjestykseen korvausta vastaan, jos tällainen mahdollisuus on, sekä
 - selitys tällaisen korvauksen suhteellisista vaikutuksista järjestykseen.

5.1 Yleinen lähestymistapa

87. Vaikutusten arvioinnissa, jonka komissio laati asetusehdotusta varten, havaittiin, että tarjoajien käyttämistä järjestykseen asettamisen mekanismeista puuttuu merkityksellinen vastuu ja ennakoitavuus suhteessa yrityskäyttäjiin ja yritysverkkosivustokäyttäjiin. Järjestyksestä maksamisen yhteydessä todettiin, että yritykset ja erityisesti pienet yritykset voisivat hyötyä siitä, että ne ymmärtäisivät, miten nämä mahdollisuudet toimivat. Se

⁽¹⁴⁾ Alleviivaus lisäty.

⁽¹⁵⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/943, annettu 8 päivänä kesäkuuta 2016, julkistamattoman taitotiedon ja liiketoimintatiedon (liikesalaisuuksien) suojaamisesta laittomalta hankinnalta, käytöltä ja ilmaisemiselta (EUVL L 157, 15.6.2016, s. 1).

voisi auttaa niitä joko päättämään, että ne eivät osallistu, jos tuloksena olevat järjestys ei todennäköisesti ole tyydyttävä, jolloin ne säästävät osallistumiskustannukset, tai päättämään, että ne osallistuvat, jolloin ne saavat lisää näkyvyyttä ⁽¹⁶⁾.

88. Tässä yhteydessä termi 'korvaus' on ymmärrettävä laajassa merkityksessä. Johdanto-osan 25 kappaleen mukaan korvaus "tarkoittaa maksuja, joiden suorittamisen pääasiallisena tai yksinomaisena tarkoituksena on parantaa asemaa järjestyksessä, sekä välillisiä korvauksia, jotka suoritetaan siten, että yrityskäyttäjä hyväksyy kaikki lisävelvoitteet, joiden käytännön seurauksena sen asema järjestyksessä voi parantua, kuten lisäpalvelujen tai erityispalvelujen käyttö". Lisäksi johdanto-osan 25 kappaleessa annetaan seuraava esimerkki siitä, mitä korvauksen suhteellisten vaikutusten selityksen pitäisi kattaa: "korvauksen vaikutus järjestykseen".
89. Parhaana käytäntönä 5 artiklan 3 kohdassa edellytetyjen tietojen antamisen yhteydessä voisi olla, että kirjallinen selitys yhdistetään teknologisiin välineisiin. Esimerkkinä tästä voisi olla dynaaminen simulaattori, jossa kuvataan korvauksen odotettuja vaikutuksia järjestykseen.

5.2 Suora korvaus

90. Suoralla korvauksella tarkoitetaan "maksuja, joiden suorittamisen pääasiallisena tai yksinomaisena tarkoituksena on parantaa asemaa järjestyksessä" ⁽¹⁷⁾. Tarjoajien olisi näin ollen harkittava, mitä mahdollisuuksia käyttäjille tarjotaan maksaa siitä, että niiden asemaa järjestyksessä parannetaan, ja miten tällaiset mahdollisuudet toimivat. Esimerkkejä mahdollisista suoran korvauksen tyypeistä on liitteessä B.

5.3 Välillinen korvaus

91. Välillisillä korvauksilla tarkoitetaan "korvauksia, jotka suoritetaan siten, että yrityskäyttäjä hyväksyy kaikki lisävelvoitteet, joiden käytännön seurauksena sen asema järjestyksessä voi parantua" ⁽¹⁸⁾. Tarjoajien olisi näin ollen harkittava, mitä sellaisia mahdollisuuksia käyttäjille tarjotaan, joiden käytännön vaikutuksena voisi olla, että niiden asemaa järjestyksessä parannetaan, ja miten tällaiset mahdollisuudet toimivat.
92. Käyttäjien liitännäispalvelujen, kuten maksun, turvatalletuksen, varaston ulkoistamispalvelun, käytöllä voisi olla vaikutus niiden tavaroiden tai palvelujen järjestykseen useista eri syistä. 5 artiklan nojalla edellytetyt kuvauksen olisi sisällettävä nämä mahdolliset liitännäispalvelujen käytöt silloin, kun niihin liittyy 5 artiklan 3 kohdassa tarkoitettu välillinen korvaus ja ne ovat "keskeisiä muuttujia". Erityisesti jos jokin tai kaikki näistä vaikutuksista järjestykseen johtuvat pelkästä yrityskäyttäjän osallistumisesta tiettyyn liitännäispalveluun – tarkasteltuna erillään mahdollisesta välillisestä vaikutuksesta, joka liitännäispalvelulla voi olla käyttäjän tulokseen muilla muuttujilla mitattuna – 5 artiklan 3 kohdan lisävelvoitteet voivat tulla kyseeseen. Muita esimerkkejä mahdollisista välillisen korvauksen tyypeistä on liitteessä B.

6. MITEN KESKEISIÄ MUUTTUJIA OLISI KUVAILTAVA?

93. 5 artiklan 5 kohdassa edellytetään, että 5 artiklan 1–3 kohdassa tarkoitettujen keskeisten muuttujien kuvausten on oltava "riittävät, jotta yrityskäyttäjät tai yritysverkkosivustokäyttäjät voivat saada asianmukaisen käsityksen siitä, otetaanko järjestykseen asettamisen mekanismeissa ja missä määrin siinä otetaan huomioon seuraavat näkökohdat:
- a. verkossa toimivien välityspalvelujen tai verkossa toimivan hakukoneen kautta kuluttajille tarjottavien tavaroiden ja palvelujen ominaisuudet;
 - b. kyseisten ominaisuuksien merkitys kuluttajille;
 - c. verkossa toimivien hakukoneiden osalta yritysverkkosivustokäyttäjien käyttämän verkkosivuston suunnitteluo-minaisuudet" ⁽¹⁹⁾.

⁽¹⁶⁾ Ibid 5.

⁽¹⁷⁾ Asetuksen johdanto-osan 25 kappale.

⁽¹⁸⁾ Asetuksen johdanto-osan 25 kappale.

⁽¹⁹⁾ Alleviivaus lisätty.

94. Yleisesti on tärkeää huomata, että kun käyttäjät saavat asianmukaisen käsityksen järjestykseen asettamisen toiminnasta, käyttäjillä on tasapuolisemmat kilpailuedellytykset myyntistrategioista päättäessään. Nämä strategiat kattavat mahdollisesti sekä tavaroiden ja palvelujen optimoinnin että investoinnit verkkonäkyvyyteen, johon sisältyvät hakukoneoptimointi ja järjestyksestä maksaminen. Käyttäjien olisi kyettävä kohtuudella päättämään, investoivatko ne enemmän tavaroidensa ja palvelujensa tiettyihin osatekijöihin, sekä kyettävä arvioimaan paremmin, kannattaako ja miten niiden kannattaa investoida järjestykseen asettamista koskeviin strategioihin.

6.1 Yleinen lähestymistapa

95. Verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajien on 5 artiklan 1 kohdan nojalla esitettävä ”syyt näiden keskeisten muuttujien suhteelliseen merkitykseen verrattuna muihin muuttujiin”. Vastaavasti 5 artiklan 2 kohdan nojalla verkossa toimivien hakukoneiden tarjoajien on ilmoitettava ”näiden keskeisten muuttujien suhteellinen merkitys” ⁽²⁰⁾.
96. Tämä tarkoittaa, että tarjoajien on kuvailtava, miksi tietyt muuttujat valittiin keskeisiksi muuttujiksi (ks. luku 3.2 yllä). Parhaana käytäntönä voisi olla, että tarjoajat selittäisivät, miten ne päättivät ja mikä niiden yksilöllisessä arvioinnissa sai ne päättämään, miten ”suhteellinen merkitys” määritetään niiden palveluissa ja mitkä ovat ”keskeiset muuttujat”.

6.2 Yksityiskohtaisuuden taso

97. Tarjoajien olisi määritettävä asianmukainen yksityiskohtaisuuden taso ottaen huomioon 5 artiklassa säädetyn velvoitteen tavoite. Niiden olisi sisällytettävä kuvaukseen niin paljon yksityiskohtia kuin on tarpeen ja asianmukaista niiden erityisen, ammattimaisen käyttäjäkunnan perusteella ilman, että käyttäjiä kuormitetaan liikaa tai hämmennetään. Annettu yksityiskohtaisuuden taso ei saa koostua pelkästä keskeisten muuttujien luettelosta, vaan sen olisi sisällettävä vähintään toinen kerros selventäviä tietoja.
98. Tarjoajien ei pitäisi antaa liian lyhyitä kuvauksia tai kuvauksia, jotka voisivat olla harhaanjohtavia. Jos tarjoaja esimerkiksi määrittää ”laadun” keskeiseksi muuttujaksi ja tietää, että ”laadun” perustana on useiden tekijöiden moniulotteinen analyysi, tarjoajan esittämän kuvauksen olisi vastattava tätä tosiseikkaa. Kuvaus olisi silti laadittava käyttäen selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Vastaavasti pelkkää kuvausta siitä, että ”hakuhistoria” voi vaikuttaa keskeiseen muuttujaan, ei pidetä riittävän tarkkana varsinkaan tilanteissa, joissa tarjoaja tietää, että vain tietyt hakuhistorian osatekijät otetaan huomioon.
99. Laadittaessa keskeisten muuttujien ja niiden suhteelliseen merkitykseen vaikuttavien syiden kuvausta on tärkeää, että tarjoajat ilmaisevat asiat selkeästi ja välttävät epäselvyyksiä. Jos esimerkiksi yksi keskeisistä muuttujista on ”laatu”, tarjoajien olisi harkittava kuvauksen antamista siitä, mitä laadulla tarkalleen ottaen tarkoitetaan niiden järjestykseen asettamisen mekanismeissa, koska se ymmärretään ja sitä mitataan todennäköisesti eri tavoin eri palveluissa. Toinen esimerkki voisi olla tilanne, jossa muuttuja perustuu saatuu pistemäärään. Tällöin tarjoajien olisi harkittava kuvauksen antamista siitä, mitkä tekijät otetaan huomioon pistemäärää myönnettäessä. Näissä kuvauksissa olisi mahdollisuuksien mukaan viitattava objektiivisiin tekijöihin, kuten tuoteluokkiin tai yksikköhintoihin/hintaluokkiin. Arvostelujen yhteydessä eri tyyppisten arvostelujen painoarvo kokonaispistemäärässä sekä käyttäjän järjestys voivat vastaavasti olla erilaisia esimerkiksi sen perusteella, mitä tiettyä tuotetta tai palvelua kuluttaja etsii. Yhtenä esimerkkinä voisivat olla ravintolat, joissa on mahdollista syödä paikan päällä tai joista voi tilata ruokaa mukaan, jolloin näissä palveluissa eri tekijöillä voi olla enemmän tai vähemmän merkitystä. Soveltuvissa tapauksissa tämä olisi selitettävä, jotta kuvaus ei jää itsestäänselvyyksien tasolle. Sama pätee skenaariossa, jossa uusilla arvosteluilla on suurempi painoarvo kuin vanhoilla arvosteluilla.
100. Silloin kun se on tarpeen 5 artiklan vaatimusten täyttämiseksi, tarjoajat voisivat myös selittää, miten yrityksen sisäinen strategia voi vaikuttaa siihen, mitä kuluttajat näkevät palvelussa; keskeisiin muuttujiin voi esimerkiksi vaikuttaa se, että tiettyjen tarjolla olevien tavaroiden näkyvyyttä lisätään sen perusteella, minkä tarjoajat arvioivat olevan seuraava suuri kuluttajatrendi. Esitetyssä kuvauksessa olisi selitettävä riittävän yksityiskohtaisesti, mitä tällaisia päätöksiä tehtäessä otetaan huomioon, jotta käyttäjille voidaan antaa merkityksellisiä selityksiä keskeisistä muuttujista.

6.3 Yksityiskohtaisuuden taso suoran ja välillisen korvauksen yhteydessä

101. Jos käytettyihin keskeisiin muuttujiin kuuluu mahdollisuus vaikuttaa järjestykseen korvausta vastaan, asianomaisten tarjoajien olisi pohdittava, miten ne suunnittelivat nämä vaihtoehdot. Tällöin parhaisiin käytäntöihin voisi kuulua se, että kuvausta järjestyksestä maksamisen vaihtoehdoista ja niiden vaikutuksen laajuudesta täydennetään selityksellä kyseisen vaihtoehdon ja sen mahdollisen vaikutuksen taustalla olevasta liiketoimintaperustelusta.

⁽²⁰⁾ Alleviivaus lisätty.

102. Soveltuvissa tapauksissa järjestyksestä maksamisen vaihtoehtojen kuvauksessa voitaisiin parhaana käytäntönä viitata 7 artiklan 3 kohdan c ja d alakohdan nojalla annettuihin kuvauksiin eriytetystä kohtelusta. Eriytetty kohtelu voi mahdollisesti olla ”keskeinen muuttuja” 5 artiklan nojalla. Viittaus ohjaisi säännöksen sisältämän kuvauksen lisäksi käyttäjien huomion ”tärkeimpiin taloudellisiin, kaupallisiin ja oikeudellisiin näkökohtiin”, jotka ovat tarjoajien omiin tavaroihin tai palveluihin sovellettavan eriytetyn kohtelun taustalla ja jotka tarjoajien on määritettävä 7 artiklan 1 kohdan nojalla.

6.4 Vaatimus, jonka mukaan kuvaus on laadittava käyttäen selkeää ja ymmärrettävää kieltä

103. Kuten edellä todettiin, keskeisten järjestystä määrittävien muuttujien kuvaukset on laadittava selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä 5 artiklan 1 ja 2 kohdan nojalla yhdessä 3 artiklan 1 kohdan kanssa luettuna.
104. Kunkin tarjoajan olisi arvioitava, täyttääkö sen laatima kuvaus tämän vaatimuksen. Se, että kuvauksen esittämistapaa mietitään, parantaa yleensä myös kuvauksen selkeyttä ja luettavuutta.
105. Tarjoajien olisi myös kuvausta laatiessaan mietittävä, keitä niiden yleisöön kuuluu. Joissakin tapauksissa teknisemmät kuvaukset voivat olla asianmukaiset ja niitä voidaan edellyttää, koska kuvaukset on tarkoitettu ammattilaiskäyttäjille. Voidaan periaatteessa olettaa ja edellyttää, että ammatillaiset kykenevät ymmärtämään yksityiskohtaisempaa ja teknisempää tietoa kuin kuluttajat, sanotun kuitenkin rajoittamatta selkeän ja ymmärrettävän kielen käyttämistä koskevan vaatimuksen soveltamista.

6.5 Esillepanovälineet

106. Kunkin tarjoajan on päätettävä itse, miten keskeisten järjestystä määrittävien muuttujien kuvaus voidaan parhaiten räätälöidä sen palveluissa. Tämä voi edellyttää, että tarjoaja harkitsee tekniikoita, jotka ovat kirjallista kuvausta laajempia ja sisältävät lisätoimia, jotka voivat auttaa käyttäjiä saamaan asianmukaisen käsityksen siitä, miten kyseinen järjestys asetamisen mekanismi toimii. Nämä lisätoimet voidaan räätälöidä vastaamaan eri käyttäjien erilaisia tarpeita.
107. Kun selitetään ”suoran ja välillisen korvauksen” vaikutusta järjestykseen tilanteissa, joissa tämä muodostaa ”keskeisen muuttujan”, kirjallinen selitys voitaisiin esimerkiksi yhdistää teknologisiin välineisiin, kuten dynaamiseen simulaattoriin korvauksen odotetuista vaikutuksista järjestykseen sekä sen vaikutuksen laajuudesta. Annetussa selityksessä olisi periaatteessa selitettävä selkeästi, mitkä ovat eri tekniikoiden käytön vaikutukset, kun niitä käytetään yksin tai yhdessä muiden tai tavanomaisen järjestykseen asettamisen mekanismin kanssa, jos vaihtoehdot toimivat niin kyseisessä palvelussa. Tarjoajien voi olla hyödyllistä pohtia, voidaanko tämä toteuttaa viittaamalla perustasoon.
108. Perustekniikat voivat auttaa käyttäjiä navigoimaan informaatioissa. Tämä voi olla niinkin yksinkertaista kuin sellaisen selkeän rakenteen käyttö, jossa on otsikoita ja alaotsikoita ja joka voi sisältää linkkejä edellä kuvattuihin lisätoimiin.
109. Tarjoajien voi kannattaa harkita saatavilla olevien välineiden käyttöä tai mahdollisen lähestymistavan testaamista käyttäjäpaneelin kautta, jotta varmistetaan, että kuvaus ymmärretään tarkoitetulla tavalla. Ne voivat myös käyttää välinettä, jolla käyttäjiltä saadaan palautetta siitä, onko kuvaus hyödyllinen ja onko sen sisältämä yksityiskoh-taisuuden taso sopiva. Tällaista palautetta voidaan saada myös testaamalla kuvausta edustavalla käyttäjäpaneelilla. Vaikka tällaisia toimenpiteitä ei nimenomaisesti edellytetä, ne voivat auttaa varmistamaan, että tarjoajat noudattavat 5 artiklan vaatimuksia.

7. MISSÄ KESKEISET MUUTTUJAT OLISI KUVAILTAVA

7.1 Verkossa toimivat välityspalvelut

110. 5 artiklan 1 kohdassa edellytetään, että verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajien on esitettävä keskeisten muuttujien kuvaus, myös syyt näiden keskeisten muuttujien suhteelliseen merkitykseen, omissa ehdoissaan.
111. Käsite ’ehdot’ on laaja-alainen. 2 artiklan 10 kohdassa olevan määritelmän mukaan sillä tarkoitetaan ”kaikkia ehtoja tai määritelmiä niiden nimestä tai muodosta riippumatta, jotka sääntelevät sopimussuhdetta” tällaisten palvelujen tarjoajan ja käyttäjien välillä ja jotka kyseinen tarjoaja määrittää yksipuolisesti. Toisin sanoen kuvaus voidaan antaa eri muodoissa ja voidaan silti katsoa, että se on esitetty tarjoajan ehdoissa 5 artiklan 1 kohdan mukaisesti.

112. Vaikka keskeisten järjestystä määrittävien muuttujien kuvauksen on sisällyttävä ehtoihin, verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajat voivat valita, miten vaadittu kuvaus annetaan parhaiten ja näkyvästi tiedoksi niiden yrityskäyttäjille. Tarjoajat voisivat esimerkiksi toteuttaa toimia, joilla yrityskäyttäjät ohjataan kuvauksen tarkkaan sijaintiin ja/tai sisällyttää sen kysymyksiä ja vastauksia -osioihin, tutoriaaleihin, ohjeisiin, ponnahdusikkunoihin, videoviesteihin tai muihin muotoihin. Tietojen ei kuitenkaan pitäisi olla epä johdonmukaisia, eikä niitä pitäisi levittää eri välineisiin tai mediaan, jos sen seurauksena kyseiset tiedot eivät ole enää helposti saatavilla tai selkeitä ja ymmärrettäviä.
113. Tarjoajat voisivat myös harkita sellaisen yhden kosketuspisteen käyttöönottoa (esimerkiksi käyttäjien koontinäytössä), joka voisi sisältää viittauksen tai hakemiston kaikkiin asiaan liittyviin tietovälineisiin, jotka ovat saatavilla järjestykseen asettamisen avoimuuden selittämiseen, sanotun kuitenkin rajoittamatta tarjoajien mahdollisesti käyttämien tapauskohtaisten ratkaisujen käyttöä. Vaihtoehtoisesti tiedot voitaisiin jäljentää eri tietovälineisiin edellyttäen, että 3 ja 5 artiklan oikeudelliset vaatimukset täyttyvät.
114. Verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajien ehtojen on 3 artiklan 1 kohdan b alakohdan mukaisesti oltava helposti yrityskäyttäjien saatavilla niiden suhteen kaikissa vaiheissa, myös ennen kuin käyttäjät tekevät sopimuksen tarjoajien kanssa. Siksi kaikkien näiden tietojen olisi oltava myös mahdollisten yrityskäyttäjien saatavilla.

7.2 Hakukoneet

115. Verkossa toimivien hakukoneiden tarjoajien on 5 artiklan 2 kohdan mukaan esitettävä ”helposti ja yleisesti saatavilla oleva [...] kuvaus verkossa toimivista kyseisten tarjoajien hakukoneista”.
116. Tämä tarkoittaa, että kuvaus sijoitetaan helposti saatavilla olevaan paikkaan verkossa toimivan hakukoneen verkkosivulla. Tämä voi olla alue, joka ei edellytä, että käyttäjien on kirjauduttava sisään tai rekisteröidyttävä kuvauksen lukemista varten.
117. Verkossa toimivan hakukoneen tarjoaja arvioi ja päättää itse 5 artiklan 2 kohdan asettamissa rajoissa, missä se esittää vaaditun kuvauksen järjestykseen asettamisesta. Tätä päätöstä tehdessään tarjoaja voisi pohtia, miten sen palvelun käyttäjät toimivat, jotta se voi laatia tätä toimintatapaa vastaavan ratkaisun. Jos esimerkiksi käyttäjät käyttävät palvelua, joka antaa tuloksen yhdellä napsautuksella, samaa periaatetta voitaisiin soveltaa kuvaukseen. Tämä voisi tarkoittaa, että jos kuvaukseen siirrytään linkin kautta, linkin olisi johdettava suoraan kuvaukseen eikä kuvauksen löytämisen pitäisi edellyttää siirtymistä enää eteenpäin.
118. Vastaavasti verkossa toimivan hakukoneen tarjoaja voisi myös harkita menetelmiä, joita käytetään jo sen palvelussa, jotta käyttäjien huomio saadaan tiettyihin ominaisuuksiin, jotka ovat jo käytössä. Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi käyttämällä kuvakkeita, välilehtiä tai bannereita. Samankaltaisen menetelmän käyttö voisi näin ollen varmistaa, että kuvaus on helposti saatavilla ja sijoitettu tavalla, jota palvelun käyttäjät odottavat tai johon he ovat tottuneet.
119. Verkossa toimivien hakukoneiden tarjoajat voisivat myös pohtia, miten käyttäjät siirtyvät niiden palveluihin. Jos tämä tapahtuu esimerkiksi käyttämällä ääniavustajia, tarjoajat voisivat miettiä, miten niiden palvelun käyttäjät voivat saada muita tietoja palvelusta. Jos tämä tapa on tehokas, tarjoajien voi kannattaa käyttää samankaltaista tapaa, jotta yritysverkkosivustokäyttäjät voivat löytää kuvauksen samalla tavalla.

8. MILLOIN KESKEISTEN MUUTTUJIEN KUVAUSTA OLISI MUUTETTAVA?

8.1 Kuvausten pitäminen ajan tasalla

120. Vaikka vain 5 artiklan 2 kohta sisältää nimenomaisen vaatimuksen siitä, että keskeisten järjestystä määrittävien muuttujien kuvaus on pidettävä ajan tasalla, vastaava vaatimus sisältyy implisiittisesti 5 artiklan 1 kohtaan. Jälkimmäisessä säännöksessä edellytetään kuvausta keskeisistä muuttujista, jotka *määrittävät* järjestyksen, eikä keskeisistä muuttujista, jotka *määrittävät* järjestyksen. Lisäksi tässä tilanteessa kuvaus on määrä esittää ehdoissa, jotka tarjoaja pitää ajan tasalla. Muutoin voi olla, ettei ennakoitavuuden parantamista koskevaa tavoitetta voitaisi saavuttaa, eikä kuvaus perustuisi tosiasiallisiin tietoihin, toisin kuin johdanto-osan 27 kappaleessa selvennetään.

121. Näin ollen tarjoajien on pidettävä vaaditut kuvaukset ajan tasalla. Tätä tarkoitusta varten niiden on mahdollisesti tarkasteltava säännöllisesti, täyttävätkö ne edelleen tämän oikeudellisen vaatimuksen vai onko kuvauksia päivitettävä. Tarjoajat saavat laatia vapaasti omat järjestelmänsä sen määrittämiseksi, milloin ja miten ne tarkastelevat tätä asiaa. Niiden on otettava huomioon esimerkiksi se, miten usein muutoksia tehdään, mitä vaikutuksia tällaisilla muutoksilla on sekä milloin kokeet (esim. A/B-testaus) ja muut niiden palveluissa käytetyt tekniikat (esim. koneoppiminen) voivat aiheuttaa muutoksia keskeisiin järjestystä määrittäviin muutoksiin.
122. Jos yksilöllisen arvioinnin tuloksesta käy ilmi, että keskeisten järjestystä määrittävien muuttujien kuvausta on päivitettävä, verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajien on ilmoitettava yrityskäyttäjille näistä muutoksista etukäteen 3 artiklan mukaisesti (ks. 9.1 alla). Tämä vaatimus ei koske verkossa toimivien hakukoneiden tarjoajia, koska niiden on varmistettava, että niiden kuvaukset ovat yleisesti saatavilla (5 artiklan 2 kohta).

8.2 Tilapäiset muutokset

123. Tarjoajien olisi määritettävä tapauskohtaisesti, aiheuttavatko niiden järjestykseen asettamisen mekanismeihin tehtävät muutokset, myös tilapäiset muutokset, muutoksen ”keskeisiin muuttujiin” ja edellyttävätkö ne keskeisten muuttujien kuvausten muuttamista, jotta varmistetaan 5 artiklan noudattaminen.
124. Tarjoajien ei pitäisi olettaa, että muuttujiin, painotukseen tai muihin järjestykseen asettamisen ominaisuuksiin tehtyjen muutosten tilapäinen luonne tarkoittaa aina, että keskeisten muuttujien kuvausta ei tarvitse muuttaa. Esimerkiksi kertaluonteiset tapahtumat, kuten urheilutapahtumat, voivat lisätä merkittävästi kulutuskysyntää, mikä voi aiheuttaa tilapäisiä muutoksia keskeisiin muuttujiin, jotka määrittävät järjestyksen. Sama koskee alennuskampanjoita, jollaisia ovat esimerkiksi Black Friday, lomakaudet tai kausittaiset alennusmyynnit, kuten joulunalusaika. Kun tarjoajat tällaisissa tapauksissa muuttavat tavanomaisia järjestykseen asettamisen menetelmiään esimerkiksi antamalla enemmän painoarvoa tietyille muuttujille (esim. toimitusnopeus, hinta tai muut tekijät, kuten brändin vetovoima tai laatu, mahdollisesti yhdistäen useita tekijöitä), lisäämällä uusia muuttujia tai poistamalla muuttujia ja nämä muutokset vaikuttavat keskeisiin muuttujiin, tarjoajien olisi muokattava keskeisten muuttujien kuvausta.
125. Hyvänä käytäntönä voitaisiin pitää myös sitä, että tarjoajat yrittäisivät esittää keskeisten järjestystä määrittävien muuttujiensa kuvauksessa järjestykseen asettamisen mekanismien mahdolliset säännöllisesti toistuvat dynaamiset ominaisuudet. Ominaisuuksien säännöllisyys voi tarkoittaa, että ne ovat ”keskeinen muuttuja” tai syy keskeisten muuttujien suhteelliseen merkitykseen. Verkossa toimivan sähköiseen kaupankäyntiin tarkoitetun markkinapaikan tarjoaja voi esimerkiksi haluta painottaa ”hinta”-muuttujaa rakenteellisesti tietyn toistuvan alennuskampanjan aikana.

8.3 Kokeet

126. Jos tarjoajat käyttävät kokeita, muun muassa muutosten A/B-testausta tai kehittyviä petostentorjuntamekanismeja, niiden on harkittava tapauskohtaisesti, vaikuttaako se ja miten se siinä tapauksessa vaikuttaa järjestykseen niiden palveluissa ja erityisesti edellyttääkö se muutosta 5 artiklan mukaisesti edellytettyn keskeisten järjestystä määrittävien muuttujien kuvaukseen. Yleissääntönä tarjoajat voisivat tässä yhteydessä ottaa huomioon seuraavien tekijöiden kaltaiset tekijät: kokeiden tiheys ja vaikutus sekä testiyleisön koko tai testauksen vaikutuksen kohteena olevan maantieteellisen alueen koko.
127. Jos kokeet toteutetaan elävässä elämässä (eli testiyleisöjä ei välttämättä ole mahdollista erottaa muusta käyttäjäkunnasta), kokeet saattavat vaikuttaa kaikkien käyttäjien tarjoamien tavaroiden ja palvelujen suhteelliseen sijoitukseen. Näin ollen tarjoajien on ehkä ensin pohdittava, toteutetaanko niiden koe aidosti eristetyssä testausympäristössä. Jos yksittäiset kokeet eivät ole eristettyjä, tarjoajien on mahdollisesti pohdittava erityisesti, a) vaikuttaako koe itsessään järjestykseen ja onko testattava muuttuja siinä tapauksessa ”keskeinen muuttuja”, josta on annettava kuvaus; ja b) tarkoittaako kokeen täysimääräinen käyttöönotto ja milloin se tarkoittaa, että testattava muuttuja muuttaa niiden järjestykseen asettamisen mekanismeja ja on ”keskeinen muuttuja”, josta on annettava kuvaus.

9. TOIMET, JOTKA ON TOTEUTETTAVA, KUN KESKEISTEN MUUTTUJEN KUVAUSTA PÄIVITETÄÄN**9.1 vaatimus, jonka mukaan verkossa toimivien välityspalvelujen on ilmoitettava ehdotetuista muutoksista**

128. Keskeisten järjestystä määrittävien muuttujien kuvaus on sisällytettävä verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajien ehtoihin (5 artiklan 1 kohta). Jos verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajat aikovat muuttaa ehtojaan, niiden on 3 artiklan 2 kohdan nojalla ilmoitettava yrityskäyttäjille ehdotetuista muutoksista vähintään 15 päivää ennen kuin muutokset tulevat voimaan. Ainoat poikkeukset ilmoittamista koskevan määräajan soveltamiseen ovat tilanteet, joissa a) verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajaan kohdistuu oikeudellinen tai sääntelyllinen velvoite, jonka mukaan sen on muutettava ehtoja siten, ettei ole mahdollista noudattaa määräaika, tai b) verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajan on poikkeuksellisesti muutettava ehtojaan torjuakseen ennalta arvaamatonta ja välitöntä vaaraa, joka liittyy verkossa toimivien välityspalvelujen, kuluttajien tai yrityskäyttäjien puolustamiseen petoksilta, haittaohjelmilta, roskapostilta, tietoturvaloukkauksilta tai muilta kyberturvallisuusriskeiltä. Lisäksi ilmoittamista koskevaa määräaika ei sovelleta muutoksiin, jotka ovat luonteeltaan pelkästään toimituksellisia (eli muutoksia, joilla ei muuteta ehtojen sisältöä tai merkitystä). Käsitteen ”toimitukselliset muutokset” ulkopuolelle jäävät aina muutokset ”keskeisiin muuttujiin”, koska ne muuttavat ehtojen sisältöä tai merkitystä.
129. Tämä tarkoittaa, että jos keskeisten muuttujien kuvausta muutetaan, yrityskäyttäjille on periaatteessa annettava vähintään 15 päivää aikaa ilmoittamisesta, ennen kuin muutokset tulevat voimaan. On tärkeää huomata, että ilmoittaminen 15 päivää etukäteen on lakisääteinen vähimmäisvaatimus. 3 artiklan 2 kohdan nojalla edellytetään tarvittaessa pidempiä ilmoittamista koskevia määräaikoja, jotta yrityskäyttäjät voivat tehdä teknisiä tai kaupallisia mukautuksia kyseisten muutosten noudattamiseksi.
130. Lisäksi 3 artiklan 2 kohdan mukaan verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajien on ilmoitettava yrityskäyttäjille pysyvällä välineellä kaikista tällaisista ehdotetuista muutoksista. Asetuksen mukaan ’pysyvällä välineellä’ tarkoitetaan ”välinettä, jonka avulla yrityskäyttäjät voivat tallentaa niille henkilökohtaisesti osoitettuja tietoja siten, että tiedot ovat saatavissa myöhempää käyttöä varten ja tietojen käyttötarkoituksen kannalta asianmukaisen ajan, ja joka mahdollistaa tallennettujen tietojen toisinnan muuttumattomuina” ⁽²¹⁾.
131. Selkeyden parantamiseksi verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajien saattaa kannattaa varmistaa, että muutokset keskeisten muuttujien kuvaukseen ovat helposti tunnistettavissa. Tässä yhteydessä parhaisiin käytäntöihin voisi kuulua esimerkiksi sellaisen erillisen sivun ylläpitäminen, jolla kuvausten aiemmat versiot ovat saatavilla tai jolla säilytetään tiedot ajan mittaan tehdyistä muutoksista. Tämän ohella paras käytäntö, joka voi auttaa yrityskäyttäjää saamaan asianmukaisen käsityksen, on selittää muutosten käytännön vaikutukset.

9.2 Vaatimus, jonka mukaan verkossa toimivien hakukoneiden kuvaus on pidettävä ajan tasalla

132. Verkossa toimivien hakukoneiden tarjoajien on 5 artiklan 2 kohdan nojalla varmistettava, että keskeisten järjestystä määrittävien muuttujien kuvaus pidetään ajan tasalla.
133. Näiden kuvausten mahdollisten päivitysten osalta viitataan luvussa 9.1 yllä esitettyihin parhaisiin käytäntöihin.

10. HAKUKONEITA KOSKEVAT ERITYISET VELVOITTEET, JOIDEN MUKAAN YRITYSVERKKOSIVUSTOKÄYTTÄJILLE ON ANNETTAVA MAHDOLLISUUS TARKASTAA KOLMANNEN OSAPUOLEN ILMOITUSTEN SISÄLTÖ

134. Verkossa toimivien hakukoneiden tarjoajien on 5 artiklan 4 kohdan nojalla annettava yritysverkkosivustokäyttäjälle mahdollisuus tarkastaa kolmannen osapuolen ilmoitukset, jos tarjoaja on niiden vuoksi muuttanut järjestystä tai poistanut kyseisen verkkosivuston luettelosta.
135. Johdanto-osan 26 kappaleessa todetaan, että tämä velvoite auttaa vähentämään mahdollisia väärinkäytöksiä, jotka tapahtuvat kilpailunvastaisten ilmoitusten muodossa, ja että tämä kuvastaa mahdollisia vaikeuksia, joita verkossa toimivien hakukoneiden tarjoajilla voi olla tiedottaessa kaikille asiaankuuluville yritysverkkosivustokäyttäjille, kun niiden välillä ei ole sopimussuhdetta.

⁽²¹⁾ Asetuksen 2 artiklan 13 kohta.

LIITE I

Havainnollistavia esimerkkejä järjestystä määrittävistä muuttujista

Sivustokartan laatu

Sivun latautumisnopeus

Turvallisuus (esim. HTTPS)

Kuvat (esim. tyyppi, määrä, laatu)

Kuluttaja-arvostelut (esim. määrä, arvio, uutuus)

Kauppiaan ja kuluttajan välinen vuorovaikutus (esim. kyselyihin vastaaminen, vastausaste)

Riitojen ratkaisuhistoria (esim. kuluttajien tekemien valitusten määrä, saavutetut ratkaisut)

Toteutuneet myynnit (esim. määrä, äskettäisyys)

Hinta

Internetliikenne, hakutoiminnon tehokkuus

Verkon ulkopuolisen palvelun laatuindikaattorit (esim. hotellin tähtiluokitus, toimituksen toteuttaminen, se, miten hyvin esimerkiksi paikat tai brändit ovat tuttuja tai tunnettuja yhteiskunnassa)

Luotettavuustoimenpiteet (esim. osallistuminen alustojen turvatalletuspalveluihin, rekisteröity identiteetti, toimialan sertifiointijärjestelmät/-kuvakkeet, tietosuojasinetit/-sertifioinnit)

Tietosuojan ”pisteytys”, joka perustuu esimerkiksi sovelluskaupan arvioon sovellusten tietosuojaperiaatteista

Verkkopalvelun esteettömyys

(Usean) laitteen tuki

Sisällön laatu (voi perustua esim. verkkosivustojen linkittämiseen, runsauteen, kielen laatuun tai kielten määrään)

Avainsanojen lisääminen (myönteinen – määrä, yksityiskohtaisuuden taso, ja kielteinen – liiallinen määrä)

Otsikon täsmällisyys ja merkityksellisyys (esim. brändi, tekniset eritelmät)

Markkinoilletulopäivä

Lyhyet vastaukset esimerkiksi tarjottaviin tuotteisiin tai palveluihin liittyen tai vastauksena usein kysyttyihin kysymyksiin

Järjestykseen asettamisesta maksaminen (myös verkossa toimivien välityspalvelujen avulla verkossa toimivissa hakukoneissa)

- tarjous
 - mainoksen laatu, konteksti
 - mainostajan luotettavuus
-

Tarjoaman koko (esim. tuote- tai palveluvalikoiman laajuus tai sovelluksen sisäiset ostot, jotka esitetään erikseen sovelluskauppojen järjestyksessä)

Toimitukselliset prosessit ja erityiset valintaperusteet (esim. alustalla arvostellut sovellukset tai taideprojektit)

Mukautusalgoritmit (jotka koskevat esimerkiksi roskapostia, tuoreutta tai laatua)

Mobiilisovelluksen poisto-osuudet

Poistumisosuudet

A/B-testaus (vaikutukseen voivat vaikuttaa tietyt tekijät, kuten ajoitus – huippukysyntä, kesto ja näytteen koko)

Satunnaistaminen

Räätälöinti

- räätälöinnin laajuus (asiaan liittyvien ominaisuuksien määrä ja tyypit), riippuuko ja milloin se voi riippua käyttäjien yksityisyysasetuksista jne.
 - maantieteellinen sijainti, hakuajankohta
-

-
- käyttäjän hakuhistoria, ostohistoria
 - oletusasetusten kumoaminen
 - suodatinten (ja jäljelle jäävien muuttujien) vaikutus
-

Läsnäolo useilla alustoilla (esim. kilpailevalla alustalla olevan matalamman hinnan kielteinen vaikutus järjestykseen, sosiaalisen median ”pisteytys”, sivuston viittaus-/linkitysosuus, viittausten tiheys, viittaavien sivustojen tai blogien maine)

Brändin vetovoima, joka mitataan uusien vasta aloittaneiden yrityskäyttäjien osalta käyttämällä kyseisten verkossa toimivien välityspalvelujen ulkoisia tekijöitä (esim. kyselyt erikoistuneessa yhteisössä)

- Tarjoaman vahvuus, esim.
- vertailukelpoinen kilpailukyky (esim. arviot, kuluttaja-arvostelut)
 - tarkoituksenmukaisuus
 - saatavuus
 - hylkäämisten seuranta
 - peruutukset
 - päällekkäiset varaukset (alakohtainen)
-

Konversiosuhteet

Maantieteellinen läheisyys

Maksetun provision taso

Osallistumattomuus tiettyyn ohjelmaan (heikentää järjestystä) tai osallistuminen tiettyyn ohjelmaan / lisäpalvelujen ostaminen (parantaa järjestystä)

Yrityskäyttäjän varaston kokonaismäärä

Kausiluonteisuus ja tilapäiset poikkeukset (esim. päivän kestävä alennuskampanja)

Kansallinen lähestymistapa (maiden väliset kulttuurierot)

Erityinen käyttäjäarvostelujen painotusmenetelmä (esim. luotettujen arvostelijoiden käyttö)

Kokeilu (esim. alustat edistävät proaktiivisesti uusia vasta aloittaneita yrityskäyttäjiä)

Verkkosivuston soveltuminen mobiilikäyttöön

Toimitukselliset keinot (toimittajan ”suosikkivalinnat”, ”päivän tarjoukset”, hakutuloksiin tehdyt korjaukset, jotka liittyvät yksittäiseen yrityskäyttäjään tai yritysverkkosivustokäyttäjään riippumatta siitä, ovatko korjaukset ”manuaalisia / ihmisen tekemiä” vai ”algoritmisia” jne.)

Aputoimikäytännöt (esim. vanhojen sovellusten poistaminen)

Klikkaussuhteet (CTR)

Käyttöoikeussäännöt

Petostentorjuntamekanismit

Yrityskäyttäjien tai yritysverkkosivustokäyttäjien niputetut palvelut (esim. ilmainen kuljetus, helppo palautuskäytäntö)

Tarjouksen kuvauksen laatu (kirjallinen kuvaus, kuvien käyttö jne.)

Lisänäkyvyyttä tarjoavien / tilapäisesti näkyvyyttä lisäävien vaihtoehtojen käyttö (esim. tällaisen mekanismin käyttö lisätulojen tuottamiseksi ja/tai tuotteen/palvelun käyttöönoton tai markkinoilletulon helpottamiseksi) mahdollisesti yhdessä sellaisten mekanismien tai toimien kanssa, joilla vähennetään ”muutoin sovellettavien” muuttujien suhteellisen sijoituksen merkitystä, tai tällaisten mekanismien tai toimien muodossa

Maineen/luottamuksen merkitys esim. käyttäjäarvostelujen tai arvioiden perusteella

Sisällön laatu, myös sisällön säännöllinen päivitys

Selkeiden ja lyhyiden otsikoiden käyttö

Nopeus ja käyttäjäystävällisyys kaikilla laitteilla

Ostajan hakua vastaavien listausten lukumäärä

Verkkotunnuksen ikä

Sisällön ainutlaatuisuus

Käyttäjän antamat tiedot (kirjoitetut tai puhutut sanat, sukupuoli, ikä, kulttuuri, kieli, osoite, aiempi vuorovaikutus jne.)

Objektiiviset alustan ulkopuoliset tiedot (päivämäärä, kellonaika, sää jne.)

Muihin käyttäjiin liittyvät henkilökohtaiset tiedot (tykkäykset, eniten haetut sanat, eniten myydyt tuotteet jne.)

Jakokertojen määrä / katsontakertojen määrä / tallennusten tai suosikkien määrä

Teknologinen keino/väline (eli miten kuluttaja pääsee tutustumaan järjestykseen)

Monilinkit

Korvaus

Liiketoimintasuhde yrityskäyttäjään (suhteen kesto, etuoikeutettu liiketoimintasuhde, mahdolliset alustaan liittyvät investoinnit jne.)

Asiakaspalvelun laatu

Peruutusten osuus

Markkinoihin liittyvät ominaisuudet (yleinen kysyntä, kilpailukykyiset hinnat, kilpailukykyinen saatavuus jne.)

Kielteiset perusteet, kuten kuluttajien tekemien valitusten tapausmäärät tai oletukset siitä, että kuluttajat eivät pidä tietyistä ominaisuuksista

Kuluttaja-asioiden ratkaisuja koskevat tulokset

Pariteetti (esim. välityspalvelun hintojen vertaaminen muiden jakelukanavien hintoihin)

Kaupan konversio

Sovellus ei vastaa (ANR)

Säilytys

Asennukset ja taaksepäin osoittavat linkit ulkoisille verkkosivustoille

Varastosaatavuus

Tuotteen laatu ja ominaisuudet

Tuotteen merkityksellisyys valikoiman kannalta

Kuluttajan käyttämät suodattimet haun kaventamiseksi

Hakuun liittyvät tiedot (listauksen sisältö, listauksen määritteet, avainsanat/tunnisteet/selitteet)

Merkityksellisyys loppukäyttäjän ja yrityskäyttäjän antamien tietojen vastaavuuden perusteella

Tarjoaman suosio

Loppukäyttäjänäyttö järjestykseen asettamisen mieltymyksistä (uusimmat, merkityksellisimmät, parhaat arvostelut jne.)

Lakisääteiset vaatimukset (myös petoksiin / vääräntämisen torjuntaan liittyvät asiat)

Vasta listatut

Niiden yrityskäyttäjien suosiminen, jotka valitsevat mahdollisuuden käyttää suosituimmuusehtoja, esim. tapauksissa, joissa ne eivät ole yleisesti pakollisia

Pian päättyvät tarjoukset

Lähinnä sijaitseva ensin

Huutokauppa vs. ostaminen heti

Brändi

Nimikkeen kunto (uusi vs. käytetty)

Esimerkkejä tietyistä muuttujista, joita saatetaan käyttää majoituslalla:

Majoituskohteen ilmoittama vähimmäissaatavuus

Majoituskohteen toteutunut volyymi

Palvelut (esim. ruokailu, pysäköinti, kuntosalipalvelut, vastaanottopalvelut, wifi ja liiketoimintakeskukset, etäisyys joukkoliikenteeseen ja paikallisiin nähtävyyksiin)

Varausten lukumäärä suhteessa kyseisellä majoitussivulla tehtyjen vierailujen määrään alustalla (konversiosuhteet)

Hotellin laatu verrattuna mainostettuun laatuun

Hotellin tai ravintolan varauksen vahvistaminen

Ravintolan etäisyys asiakkaaseen tai aiemmat käyntitottumukset

Käytännöt (esim. aikainen sisäänkirjautuminen, myöhäinen huoneenluovutus ja peruutusehdot)

Ominaisuuksiin liittyvät (kuluttaja-arvostelujen määrä ja laatu, provision taso, laskujen maksamisen täsmällisyys, alennukset, osallistuminen etukumppanuusohjelmiin jne.)

Matkan syy (liikematka / vapaa-ajan matka)

LIITE II

Havainnollistavia esimerkkejä suorasta ja välillisestä korvauksesta

Yrityskäyttäjän maksama suurempi provisio suhteellisen sijoituksen parantamiseksi esimerkiksi huutokaupoissa, jotka järjestetään osana etuus- tai kumppanuusohjelmia

Yrityskäyttäjien tai yritysverkkosivustokäyttäjien sitoutuminen määräajoin järjestyksestä maksamiseen tai yhteisiin mainostoimiin kyseisissä verkossa toimivissa välityspalveluissa tai verkossa toimivissa hakukoneissa

Suora maksu asianomaisen verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajan tai verkossa toimivan hakukoneen tarjoamasta suosituksesta tai etuoikeutetusta sijoittelusta

Suora maksu yrityssivujen näkyvyyden lisäämiseksi sosiaalisessa mediassa, verkossa toimivissa hakemistopalveluissa tai muissa verkossa toimivissa välityspalveluissa

(Kertaluontoinen) suora maksu näkyvyyden lisäämiseksi tiettyinä ajanjaksoina

(Säännöllinen) suora maksu, jonka seurauksena tuote sijoittuu näkyvälle sijalle järjestyksessä

Kanta-asiakas- tai etuusohjelmat

Yrityskäyttäjät voivat maksaa tietyistä lisäominaisuuksista alustojen tarjoamien kanta-asiakas- tai etuusohjelmien kautta. Jo pelkkä jäsenyys tällaisissa ohjelmissa, jäsenyyden mahdollisesti objektiivisten tuloksiin kohdistuvien, eri keskeisten muuttujien (esim. toimitusnopeus sähköisessä kaupankäynnissä) perusteella mitattujen vaikutusten sijaan, voi välillisesti parantaa yrityskäyttäjien järjestystä, koska järjestykseen asettamisen mekanismien konfiguraatio voi suosia jäsenyrityksiä.

Sovelluksen sisäiset ostot

Sovelluksen sisäisillä ostoilla tarkoitetaan mobiililaitteiden sovelluksissa tai työpöytäsovelluksissa olevaa lisäsisältöä tai niissä tehtäviä tilauksia, jotka ovat saatavilla latauksen jälkeen. Kaikissa sovelluksissa ei ole sovelluksen sisäisiä ostoja, mutta osa tai kaikki sovelluksen ominaisuuksista saattavat edellyttää, että käyttäjät tekevät kertaluontoisen sovelluksen sisäisen oston tai (maksullisen) tilauksen. Esimerkkejä tästä ovat muun muassa sovelluksen lisätoiminnot sekä mainoksettomat ja Premium-sovellusversiot.

Yrityskäyttäjät, jotka tarjoavat sovelluksen sisäisiä ostoja sisältäviä sovelluksia, maksavat yleensä alustalle provision näistä ostoksista. Tämä voi parantaa käyttäjien sovellusten näkyvyyttä hakutuloksissa. Joissakin tapauksissa sovelluskauppojen pitäjät voivat jopa esittää sovelluksen sisäiset ostot järjestyksessä erillään sovelluksesta ja sen ohella, mikä sekin parantaa sovelluksen "suhteellista sijoitusta" kokonaisuudessaan tarkasteltuna.

Liitännäispalvelut

Kanta-asiakas- tai etuusohjelmien tapaan jo pelkkä verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajan liitännäispalvelujen, kuten etukäteismaksun, turvatalletuksen, varaston ulkoistamispalvelun, pilvipalvelujen, alennusten, logistiikan tai vakuutuksen, käyttö voi vaikuttaa järjestykseen.

Palkkio-/kannustinrakenteet

Palkkio-ohjelmat, joissa myönnetään pisteitä ilmaiseen alustalla mainostamiseen (joka vaikuttaa suhteelliseen sijoitukseen) vastineeksi esimerkiksi siitä, että yrityskäyttäjät laajentavat tuote- tai palvelutarjontaan kyseisissä verkossa toimivissa välityspalveluissa laajuuden ja/tai mittakaavan osalta, tai siitä, että yrityskäyttäjät sitoutuvat alennuksiin tiettyinä ajanjaksoina, jos seurauksena oleva suhteellisen sijoituksen paraneminen ei ole seurausta pelkästään suhteellisista hintaeroista, kun hinta on keskeinen muuttuja

Luotettavuusmerkinnät

Luotettavuusmerkintöjen lisenssimaksut, jos asianmukainen verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoaja tai verkossa toimivien hakukoneiden tarjoaja on jollakin tavalla osallisena tietyssä luotettavuusmerkinnässä

Yksinoikeus

Yksinoikeussopimukset, jos ne voivat parantaa järjestystä. Näin voisi olla esimerkiksi tapauksissa, joissa sopimukset ovat vapaaehtoisia – verrattuna siihen, että niiden tekemistä edellytetään verkossa toimivien välityspalvelujen yrityskäyttäjiltä yksipuolisesti – ja vain osa yrityskäyttäjistä tekee sopimuksen.

Voitonjako

Välillinen korvaus voi olla kyseessä voitonjakotilanteessa, jossa korvaus maksetaan esimerkiksi prosenttiosuutena viittauksen sisältävässä verkossa toimivassa hakukoneessa klikatuista linkeistä. Yritys voidaan esimerkiksi sijoittaa korkeammalle hakutuloluettelossa, jos se antaa verkossa toimivan hakukoneen tarjoajan esittää yrityksen sisältöä saman tarjoajan uutispalvelussa tai podcast-palvelussa.

Datan saatavuus ja käyttö

Yrityskäyttäjät voivat myöntää verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajille paremman mahdollisuuden tutustua tietoihin, joita käyttäjät tuottavat kuluttamalla välityspalveluja, tai muita näihin tietoihin liittyviä sopimukseen perustuvia tai laillisia oikeuksia. Jos tällainen tietoihin liittyvä sopimusvelvoite koskee vain osaa yrityskäyttäjistä, voisi vaikuttaa järjestykseen eri tavoin, joista yksi on se, että tarjoaja antaa vastineeksi ylivertaisia järjestyksen optimointiin liittyviä vinkkejä tai neuvoja. Tämä data on arvokasta tietoa, joka voi myös antaa verkossa toimiville välityspalveluille merkittävän kaupallisen tai kilpailuedun, myös silloin, kun ne itse myyvät aktiivisesti tavaroita tai palveluja samoissa verkossa toimivissa välityspalveluissa.

Niputetut tarjoukset / kaupalliset suhteet

Korvaus osana verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajien kanssa tehtyjä laajempia kaupallisia järjestelyjä. Tässä tilanteessa suora maksu yksittäisestä palvelusta, joka ei välttämättä edes liity kyseisiin verkossa toimiviin välityspalveluihin tai kyseiseen verkossa toimivaan hakukoneeseen, voisi vaikuttaa asiaan liittyvän yrityksen asemaan – ja mahdollisesti järjestykseen – muissa tai kaikissa näiden kahden tahon välisissä palvelukaupoissa.
