Rada
Unii Europejskiej

Bruksela, 27 kwietnia 2018 r.
(OR. en)

8413/18

Międzyinstytucjonalny numer referencyjny:
2018/0112 (COD)

MI 295
COMPET 250
DIGIT 77
IND 108
TELECOM 102
PI 42
AUDIO 27
JUSTCIV 97
CODEC 649
IA 111

WNIOSEK

Od:	Sekretarz Generalny Komisji Europejskiej, podpisał dyrektor Jordi AYET PUIGARNAU
Data otrzymania:	26 kwietnia 2018 r.
Do:	Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN, Sekretarz Generalny Rady Unii Europejskiej
Nr dok. Kom.:	COM(2018) 238 final
Dotyczy:	Wniosek dotyczący ROZPORZĄDZENIA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY w sprawie propagowania sprawiedliwości i przejrzystości dla użytkowników biznesowych korzystających z usług pośrednictwa internetowego

Delegacje otrzymują w załączeniu dokument COM(2018) 238 final.

Zał.: COM(2018) 238 final

KOMISJA
EUROPEJSKA

Bruksela, dnia 26.4.2018 r.
COM(2018) 238 final

2018/0112 (COD)

Wniosek

ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY

w sprawie propagowania sprawiedliwości i przejrzystości dla użytkowników biznesowych korzystających z usług pośrednictwa internetowego

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

{SEC(2018) 209 final} - {SWD(2018) 138 final} - {SWD(2018) 139 final}

UZASADNIENIE

1. KONTEKST WNIOSKU

• Przyczyny i cele wniosku

Platformy internetowe odgrywają kluczową rolę w umożliwianiu prowadzenia handlu elektronicznego. Obecnie ponad milion przedsiębiorstw w UE prowadzi działalność handlową za pośrednictwem platform internetowych, aby łatwiej dotrzeć do klientów[1], a szacuje się, że transakcje dotyczące około 60 % prywatnego i 30 % publicznego spożycia towarów i usług związanych z gospodarką cyfrową ogółem są dokonywane poprzez pośredników internetowych.[2] Taka działalność w zakresie pośrednictwa internetowego zazwyczaj czerpie korzyści ze znaczących, opartych na danych efektów sieciowych, zarówno bezpośrednich, jak i pośrednich, które często sprawiają, że w danym segmencie gospodarki sukces odnosi jedynie ograniczona liczba platform świadczących w nim usługi pośrednictwa. Ten wzrastający stopień pośredniczenia przez platformy internetowe w transakcjach, w połączeniu z silnymi pośrednimi efektami sieciowymi, których siłą napędową mogą być oparte na danych korzyści, jakie przynoszą platformy internetowe, prowadzi do zwiększenia zależności przedsiębiorstw od platform internetowych, pełniących niemal rolę „portierów" decydujących o dostępie do rynków i konsumentów. Asymetrię w zakresie względnej siły rynkowej niewielkiej liczby czołowych platform internetowych – niekoniecznie posiadających dominującą pozycję w rozumieniu prawa konkurencji – potęguje jeszcze z natury rozdrobniona strona podaży, składająca się z tysięcy małych przedsiębiorstw handlowych. W zakresie, w jakim platformy takie istnieją, podobnej dynamiki nie obserwuje się w odniesieniu do platform internetowych, które pośredniczą w relacjach między przedsiębiorstwami (B2B), w których użytkownicy biznesowi i platforma internetowa zwykle stanowią duże i wyrafinowane przedsiębiorstwa, którym łatwiej przychodzi zapewnienie równowagi w stosunkach umownych. Opublikowane w 2006 r. badanie Komisji[3] wykazało, że ta świadomość ryzyka była jednym z czynników, które wstrzymały powszechne wprowadzanie rynków elektronicznych B2B.

Do dostawców usług pośrednictwa internetowego objętych niniejszą inicjatywą zaliczają się zasadniczo internetowe platformy handlu elektronicznego, sklepy internetowe prowadzące sprzedaż oprogramowania w formie aplikacji oraz internetowe media społecznościowe. Wszystkie te różne rodzaje usług pośrednictwa internetowego służą ułatwieniu, dzięki świadczeniu usług społeczeństwa informacyjnego, inicjowania transakcji bezpośrednich między związanymi umową przedsiębiorstwami i konsumentami, bez względu na to, czy ostateczne transakcje są realizowane w internecie, czy poza nim. W celu ułatwienia takich transakcji bezpośrednich wszystkie te usługi pośrednictwa internetowego umożliwiają w swej istocie zaistnienie w internecie użytkownikom biznesowym oferującym towary lub usługi konsumentom, zasadniczo bez konieczności zakładania przez nich i obsługi własnej strony internetowej. Obok umożliwiania użytkownikom biznesowym zaistnienia w internecie, usługi pośrednictwa internetowego często ułatwiają bezpośrednią komunikację między

---

1 Copenhagen Economics, „Online Intermediaries: Impact on the EU economy" (Pośrednicy internetowi: wpływ na gospodarkę UE), 2015.

2 *Ibidem*.

3 Analiza prawna dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych na rynkach elektronicznych B2B, ENTR/04/69 z maja 2006 r.

poszczególnymi użytkownikami biznesowymi a konsumentami za pomocą wbudowanego interfejsu komunikacji internetowej. W odniesieniu do internetowych mediów społecznościowych należy zauważyć, że niektórzy dostawcy tej kategorii usług internetowych w istocie integrują różne usługi pośrednictwa internetowego w jednym i tym samym środowisku cyfrowym, co jest również objęte zakresem niniejszej inicjatywy. Katalogi przedsiębiorstw na przykład umożliwiają konsumentom znalezienie lokalnych przedsiębiorstw oraz dostawców usług i są ważnym elementem ułatwiającym zawieranie transakcji między przedsiębiorstwami a konsumentami (B2C). Takie katalogi przedsiębiorstw mają coraz częściej wbudowaną funkcję bezpośredniej rezerwacji lub zakupu, co sprawia, że serwisy te stają się internetowymi platformami handlu elektronicznego.

Mimo że platformy internetowe oferują ogromny potencjał w zakresie skutecznego dostępu do rynków (transgranicznych), europejskie przedsiębiorstwa nie mogą w pełni wykorzystać potencjału gospodarki platform internetowych ze względu na pewną liczbę potencjalnie szkodliwych praktyk handlowych oraz brak skutecznych mechanizmów dochodzenia roszczeń w Unii. Jednocześnie zainteresowani dostawcy usług internetowych napotykają trudności w prowadzeniu działalności na całym jednolitym rynku w związku z powstającym rozdrobnieniem.

Zależność przedsiębiorstw od pewnych usług internetowych otwiera drogę dostawcom takich usług pośrednictwa internetowego do stosowania szeregu potencjalnie szkodliwych praktyk handlowych, które ograniczają użytkownikom biznesowym sprzedaż i osłabiają ich zaufanie, w szczególności: wprowadzanie bez wyjaśnień i bez uprzedzenia zmian w warunkach korzystania z usług; usuwanie towarów lub usług z listy ofert i zawieszanie kont bez jasnego uzasadnienia; brak przejrzystości w odniesieniu do plasowania towarów i usług oraz oferujących je przedsiębiorstw; niejasne warunki dostępu do danych gromadzonych przez dostawców i korzystania z tych danych; oraz brak przejrzystości w odniesieniu do faworyzowania konkurencyjnych usług świadczonych przez samego dostawcę oraz tzw. „klauzul największego uprzywilejowania (KNU), które ograniczają przedsiębiorstwom możliwość oferowania bardziej atrakcyjnych warunków za pośrednictwem kanałów innych niż usługi pośrednictwa internetowego.

Ponadto ogólne wyszukiwarki internetowe mogą również być ważnym źródłem ruchu internetowego dla przedsiębiorstw i mogą mieć wpływ na sukces komercyjny użytkowników z witryną firmy, oferujących swoje towary lub usługi w internecie na rynku wewnętrznym. Plasowanie stron internetowych przez dostawców wyszukiwarek internetowych, w tym stron, za pośrednictwem których przedsiębiorstwa oferują swoje towary i usługi konsumentom, ma istotny wpływ na wybory dokonywane przez konsumentów i sukces komercyjny tych użytkowników z witryną firmy. W związku z tym nawet w przypadku braku stosunków umownych między dostawcami ogólnych wyszukiwarek internetowych a ich użytkownikami z witryną firmy, również u tych dostawców obserwuje się zachowania możliwe ze względu na zależność tych użytkowników od nich, w szczególności potencjalnie szkodliwe praktyki w zakresie plasowania, które mogą mieć negatywny wpływ na działalność użytkowników biznesowych.

Jednocześnie obecne ramy regulacyjne mogą nie być skuteczne w zapobieganiu niektórym z tych praktyk, ani w zapewnianiu skutecznych mechanizmów dochodzenia roszczeń. Znaczące rozdrobnienie regulacyjne zaznaczające się w UE stanowi źródło dodatkowych komplikacji w otoczeniu regulacyjnym. Sytuacja ta odbija się głównie na użytkownikach biznesowych, ale ma wpływ na wszystkie podmioty w wielostronnym ekosystemie platform

internetowych, w tym na konsumentów, którzy mogliby zostać dotknięci ograniczeniem wyboru konkurencyjnych towarów i usług.

Uzupełnieniem niniejszego wniosku jest decyzja Komisji ustanawiająca grupę ekspertów w ramach Obserwatorium Gospodarki Platform Internetowych, której zadaniem jest zasadniczo monitorowanie szans i wyzwań, jakie gospodarka platform internetowych stwarza dla Unii, w tym kwestii dotyczących stosowania rozporządzenia będącego przedmiotem niniejszego wniosku Komisji.

- **Spójność z przepisami obowiązującymi w tej dziedzinie polityki**

Na szczeblu unijnym brak jest przepisów prawa dotyczących omawianych w tym dokumencie pośredniczonych relacji między przedsiębiorstwami.

Unijne prawo konkurencji zawiera między innymi przepisy dotyczące antykonkurencyjnego zachowania przedsiębiorstw. Jednostronne, potencjalnie szkodliwe praktyki handlowe objęte niniejszą inicjatywą niekoniecznie stanowią naruszenie unijnego prawa konkurencji na podstawie art. 101 lub 102 TFUE. W związku z tym prawo konkurencji na szczeblu unijnym lub krajowym może nie regulować wszystkich kwestii objętych niniejszą inicjatywą.

W prawie ochrony konsumentów przewidziano przepisy dotyczące szeregu potencjalnie szkodliwych praktyk handlowych, na szczeblu unijnym w szczególności w dyrektywie 2005/29/WE o nieuczciwych praktykach handlowych[4] oraz dyrektywie Rady 93/13/EWG o nieuczciwych warunkach w umowach konsumenckich[5]. W dyrektywach tych określono wymóg wysokiego poziomu przejrzystości i staranności zawodowej. Ich zakres ograniczony jest jednak to transakcji B2C. Natomiast zakres dyrektywy 2006/114/WE dotyczącej reklamy wprowadzającej w błąd i reklamy porównawczej[6] obejmuje pewne relacje B2B. Celem tej dyrektywy jest ochrona przedsiębiorców przed reklamą wprowadzającą w błąd i jej negatywnymi skutkami, określono w niej także warunki, na jakich dozwolona jest reklama porównawcza. Przepisy zawarte w tym ostatnim instrumencie ograniczone są jednak do praktyk reklamowych i na ogół nie porusza się w nich kwestii wspomnianych powyżej potencjalnie szkodliwych praktyk handlowych, jakie występują w ramach istniejących stosunków umownych między platformami internetowymi a ich użytkownikami biznesowymi.

- **Spójność z innymi politykami Unii**

Celem niniejszego wniosku jest zapewnienie sprawiedliwego, przewidywalnego, zrównoważonego i budzącego zaufanie otoczenia prawnego w równym stopniu dla użytkowników biznesowych, użytkowników z witryną firmy, dostawców usług pośrednictwa internetowego i wyszukiwarek internetowych, które umożliwi ograniczenie występowania i skutków szkodliwych praktyk handlowych w relacjach między platformami a przedsiębiorstwami obserwowanych w niektórych działaniach w internecie, a tym samym zapewni zaufanie do gospodarki platform internetowych i zapobiegnie dalszemu rozdrobnieniu prawnemu jednolitego rynku cyfrowego.

---

4 Dz.U. L 149 z 11.6.2005, s. 22.
5 Dz.U. L 95 z 21.4.1993, s. 29.
6 Dz.U. L 376 z 27.12.2006, s. 21.

Niniejsza inicjatywa przyczynia się więc do realizacji celów strategii jednolitego rynku cyfrowego poprzez ustanowienie jasnego, przejrzystego i stabilnego otoczenia prawnego dla dostawców usług internetowych B2C i ich użytkowników biznesowych, podjęcie kwestii rozdrobnienia oraz umożliwienie wszystkim uczestnikom rynku włączenia się w nową dynamikę rynku na sprawiedliwych i zrównoważonych warunkach oraz z zachowaniem odpowiedniego poziomu przejrzystości.

Niniejszy wniosek jest również spójny z kilkoma innymi obszarami polityki i przepisami prawa Unii. W szczególności stanowi on uzupełnienie reguł konkurencji i prawa ochrony konsumentów, o których mowa powyżej, pozostając jednak bez wpływu na stosowanie owych przepisów.

Ponadto, zwłaszcza w odniesieniu do dochodzenia roszczeń, niniejszy wniosek należy odczytywać w kontekście przepisów prawa Unii dotyczących współpracy sądowej w sprawach cywilnych, takich jak rozporządzenie (UE) nr 1215/2012 w sprawie jurysdykcji i uznawania orzeczeń sądowych oraz ich wykonywania w sprawach cywilnych i handlowych[7], rozporządzenie (WE) nr 593/2008 w sprawie prawa właściwego dla zobowiązań umownych[8], rozporządzenie (WE) nr 864/2007 dotyczące prawa właściwego dla zobowiązań pozaumownych[9] oraz dyrektywa 2008/52/WE w sprawie niektórych aspektów mediacji w sprawach cywilnych i handlowych[10].

Obowiązek przedstawienia opisu głównych parametrów stosowanych przy plasowaniu stanowi uzupełnienie wymogów wobec przedsiębiorców określonych w unijnych przepisach prawa ochrony konsumentów. W tej kwestii należy wspomnieć, iż Komisja przedłożyła propozycje zmian jako część „nowego ładu dla konsumentów”[11], w którym zawarto wymóg jasnego oznaczania na użytek konsumentów wszelkich wyników wyszukiwania promowanych w zamian za zapłatę, jak również wymóg informowania o głównych parametrach determinujących plasowanie się na internetowych platformach handlowych.

Niniejszy wniosek jest także zgodny z dyrektywą 2000/31/WE w sprawie niektórych aspektów prawnych usług społeczeństwa informacyjnego, w szczególności handlu elektronicznego w ramach rynku wewnętrznego[12], którą ustanowiono ogólne ramy świadczenia usług społeczeństwa informacyjnego w Unii.

Proponowane rozporządzenie pozostaje bez wpływu na którykolwiek z wymienionych wyżej obowiązujących aktów prawa Unii.

2. PODSTAWA PRAWNA, POMOCNICZOŚĆ I PROPORCJONALNOŚĆ

• Podstawa prawna

Biorąc pod uwagę: (i) fakt, że niniejsza inicjatywa stanowi centralną część strategii jednolitego rynku cyfrowego, (ii) transgraniczny charakter wpisany w naturę usług

[7] Dz.U. L 351 z 20.12.2012, s. 1.
[8] Dz.U. L 177 z 4.7.2008, s. 6.
[9] Dz.U. L 199 z 31.7.2007, s. 40.
[10] Dz.U. L 136 z 24.5.2008, s. 3.
[11] COM(2018) 185 final z dnia 11 kwietnia 2018 r., zob. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1523880940100&uri=COM:2018:185:FIN
[12] Dz.U. L 178 z 17.7.2000, s. 1.

internetowych będących jej przedmiotem oraz (iii) zaznaczające się rozdrobnienie jednolitego rynku spowodowane zróżnicowanymi przepisami krajowymi w kwestiach nią objętych, art. 114 TFUE stanowi właściwą podstawę prawną dla niniejszej inicjatywy.

Celem art. 114 TFUE jest zbliżenie przepisów państw członkowskich oraz zapewnienie stosowania spójnych i niedyskryminujących zasad w całej Unii. Takie stosowanie wspólnych zasad w całej Unii stanowi odpowiedź na kwestię rozbieżności między przepisami państw członkowskich i zapobiega takim rozbieżnościom oraz zapewnia pewność prawa, umożliwiając przedsiębiorstwom i konsumentom czerpanie korzyści z rynku wewnętrznego. W związku z tym niniejsza inicjatywa przyczynia się do ustanowienia i sprawnego funkcjonowania rynku wewnętrznego.

- **Pomocniczość (w przypadku kompetencji niewyłącznych)**

Wynikający z ich natury transgraniczny charakter omawianych usług internetowych oznacza, że cele nie mogą zostać osiągnięte w sposób skuteczny przez same państwa członkowskie. Czołowi dostawcy usług pośrednictwa internetowego mają siedziby w określonym państwie członkowskim, ale zapewniają dostęp do prawie całej ludności UE, zarówno z perspektywy miejsca zamieszkania na co dzień, jak i podczas podróżowania w obrębie Unii. Co ważne, niektóre rodzaje usług internetowych są wykorzystywane jednocześnie do przekazywania informacji handlowych – poprzez obecność w internecie – przez 90 % respondentów, którzy wzięli udział w badaniu Komisji służącym zebraniu informacji na temat relacji między platformami a przedsiębiorstwami.

Działanie Unii stanowi zatem jedyny sposób zapewnienia, by wspólne, adekwatne i skuteczne przepisy miały zastosowanie do dostawców przedmiotowych usług i użytkowników tych usług, niezależnie od prawa i sądu właściwego określonych w warunkach korzystania z usług. W odniesieniu do przedstawionego w niniejszym wniosku zestawu zagadnień Rada Europejska „podkreśliła konieczność zwiększenia przejrzystości praktyk i zastosowań platform”[13] jako jednego z elementów przyszłościowych ram regulacyjnych Unii.

- **Proporcjonalność**

Celem niniejszego wniosku jest zapewnienie ulepszonego otoczenia biznesowego użytkownikom biznesowym i użytkownikom z witryną firmy, prowadzącym działalność gospodarczą w Unii. Jednocześnie zainteresowanym dostawcom usług internetowych pozostawia się zasadniczo swobodę ustalania ogólnej polityki świadczenia przez nich usług i oferuje im możliwość kształtowania ich dobrowolnych zobowiązań w postaci branżowych kodeksów postępowania w obrębie ram prawnych opartych na zasadach. We wniosku dąży się do zapewnienia odpowiedniej reakcji na zidentyfikowany problem, przy jednoczesnym utrzymaniu potencjału innowacyjności dostawców usług internetowych. Ponadto wybór rozporządzenia jako instrumentu ułatwi rozwój działalności dostawców z korzyścią dla wszystkich podmiotów aktywnych w sektorze usług pośrednictwa internetowego, ponieważ wspólne przepisy mające zastosowanie w całej Unii oznaczają z istoty rzeczy obniżenie kosztów przestrzegania przepisów i zwiększenie pewności prawa, w szczególności w przypadku działalności transgranicznej.

Proporcjonalność wariantu preferowanego, odzwierciedlonego w niniejszym wniosku, wynika również z połączenia stosunkowo ogólnych, opartych na zasadach przepisów unijnych

[13] Konkluzje Rady Europejskiej z dnia 19 października 2017 r., ST 14 2017 INIT.

z pozostawionym sektorowi znaczącym marginesem działania i ukierunkowanym monitorowaniem. Podejście to jest dostosowane do szybko zmieniającego się pod względem technologicznym i gospodarczym środowiska internetowego. Grupa ekspertów w ramach Obserwatorium Gospodarki Platform Internetowych, która zostanie ustanowiona równolegle do niniejszego wniosku, będzie śledzić zarówno ogólny rozwój szeroko rozumianej gospodarki platform internetowych, jak i szczegółowe kwestie objęte niniejszym wnioskiem, kierując się między innymi prawnymi obowiązkami w zakresie przejrzystości. Podejście przyjęte w niniejszym proponowanym rozporządzeniu jest zatem proporcjonalne do kwestii, jakie wyłoniono w odniesieniu do relacji między przedsiębiorstwami w internecie.

Biorąc pod uwagę obciążenie administracyjne związane z różnymi elementami inicjatywy, małym przedsiębiorstwom przyznane zostanie ukierunkowane zwolnienie z obowiązku wprowadzenia skutecznego wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg. Należy zauważyć, że w obowiązku tym określa się kryteria skuteczności i dostępności jedynie na stosunkowo wysokim szczeblu, pozostawiając dostawcom swobodę wdrożenia opłacalnych rozwiązań technicznych, umożliwiających w rezultacie poniesienie kosztów niższych niż średnie. Ukierunkowane zwolnienie zagwarantuje, że w przypadkach gdy nie będzie można całkowicie wykluczyć obciążenia administracyjnego wynikającego z niniejszej inicjatywy, obowiązkiem objęte zostaną jedynie przedsiębiorstwa, które generują dochody wystarczające do pokrycia wymaganych kosztów.

- **Wybór instrumentu**

Ograniczenie działania Unii do propagowania dobrowolnych działań sektora i pewnych środków towarzyszących jest możliwe, ale prawdopodobnie nie przyniosłoby skutków, gdyż byłoby zasadniczo uzależnione od bodźców tworzonych przez sam sektor i jego gotowości do zmiany stanu rzeczy. Chociaż zarówno dostawcy usług, jak i ich użytkownicy biznesowi są zainteresowani zwiększeniem jak najbardziej poziomu interakcji i transakcji z konsumentami na platformach, ich krótkoterminowe interesy w zakresie rozwiązywania problemów pojawiających się w ich relacjach biznesowych są jedynie w nieznacznym stopniu skorelowane. Doświadczenia zgromadzone w ramach wcześniejszej inicjatywy dotyczącej łańcucha dostaw w sektorze spożywczym również wskazują na to, że inicjatywy o charakterze czysto dobrowolnym nie są odpowiednim sposobem na stworzenie funkcjonującego niezależnego mechanizmu dochodzenia roszczeń oraz wprowadzenie zasad sprawiedliwego traktowania, które są atrakcyjne i wiarygodne dla obu stron rynku. Pomimo pewnych postępów (opracowanie zasad dobrej praktyki i utworzenie grupy zarządzającej) dostawcy produktów rolnych – którzy mieli być głównymi beneficjentami systemu – nie przystąpili do systemu ze względu na obawy związane z poufnością i egzekwowaniem prawa. W międzyczasie 21 państw członkowskich wprowadziło już krajowe przepisy i inicjatywy w celu zwalczania potencjalnie szkodliwych praktyk handlowych w łańcuchu dostaw żywności.

W związku z tym jedynie instrument legislacyjny może skutecznie rozwiązać zidentyfikowane problemy. Rozporządzenie jest preferowanym instrumentem także ze względu na fakt, że jest ono bezpośrednio stosowane w państwach członkowskich, ustanawia taki sam poziom obowiązków dla podmiotów prywatnych i umożliwia jednolite stosowanie przepisów w – transgranicznych z natury – działalności handlowej pośredniczonej internetowo i działalności wyszukiwarek internetowych. Stanowi ono również odpowiedź na kwestię rozdrobnienia jednolitego rynku cyfrowego i zapobiegnie takiemu rozdrobnieniu.

3. WYNIKI OCEN *EX POST*, KONSULTACJI Z ZAINTERESOWANYMI STRONAMI I OCEN SKUTKÓW

- **Oceny *ex post*/kontrole sprawności obowiązującego prawodawstwa**

W sprawozdaniu z oceny adekwatności prawa konsumenckiego i marketingowego[14] stwierdzono potrzebę rozważenia zmiany przepisów dyrektywy dotyczącej reklamy wprowadzającej w błąd i reklamy porównawczej w odniesieniu do relacji B2B, w dużej mierze potwierdzając ustalenia zawarte w komunikacie Komisji z 2012 r., w którym zapowiedziano zamiar dokonania przeglądu tej dyrektywy[15]. We wstępnej ocenie skutków dotyczącej ukierunkowanego przeglądu dyrektyw UE w dziedzinie prawa konsumenckiego podkreślono jednak, że ustalenia wynikające z oceny adekwatności mogłyby raczej stanowić wkład w niniejszą inicjatywę w zakresie relacji między platformami a przedsiębiorstwami konkretnie w kontekście jednolitego rynku cyfrowego. Niniejsza inicjatywa opiera się zatem na ustaleniach poczynionych w ramach najnowszej oceny adekwatności prawa konsumenckiego i marketingowego.

- **Konsultacje z zainteresowanymi stronami**

Komisja przeprowadziła szerokie konsultacje w kwestiach związanych z B2B, pojawiających się w ekosystemie platform internetowych. Najpierw, przed opublikowaniem w maju 2016 r. komunikatu Komisji w sprawie platform internetowych[16], w wyniku konsultacji z wieloma stronami jaśniej zdefiniowano problematyczny obszar i rozpoczęto badanie w celu zgromadzenia bardziej szczegółowych informacji. Następnie przeprowadzono liczne warsztaty i szerokie konsultacje z wykorzystaniem szeregu kwestionariuszy, które dostarczyły informacji na potrzeby zdefiniowania problemu i stanowiły podstawę opracowania wstępnych wariantów strategicznych. Później grupy zajmujące się szczegółowymi zagadnieniami, warsztaty, kwestionariusz i otwarta prezentacja dla państw członkowskich przyczyniły się do opracowania wariantów strategicznych i poddania ich testom. Oprócz wykorzystania narzędzi konsultacji służby Komisji zorganizowały spotkania z wieloma zainteresowanymi stronami lub przeprowadziły z nimi rozmowy w ramach spotkań dwustronnych.

Użytkownicy biznesowi, w szczególności mikroprzedsiębiorstwa oraz małe i średnie przedsiębiorstwa, zasadniczo popierają działania legislacyjne w celu zapewnienia skutecznych możliwości dochodzenia roszczeń oraz większej przejrzystości praktyk w zakresie plasowania i klauzul największego uprzywilejowania (parytetu cen), a także przejrzystości procesów wycofywania z listy ofert.

Większość zainteresowanych dostawców usług internetowych, z którymi przeprowadzono konsultacje, zgadza się, że przekazanie użytkownikowi biznesowemu wyjaśnienia w przypadku wycofania lub zdjęcia jego oferty z listy stanowi racjonalny obowiązek prawny, pod warunkiem poszanowania ich prawnych obowiązków w zakresie usuwania nielegalnych treści i współpracy z organami ścigania. Dostawcy, których opinii zasięgnięto, argumentowali, że nie widzą wartości dodanej w zewnętrznych mechanizmach rozstrzygania sporów, ponieważ mają zaufanie do swoich własnych wewnętrznych systemów rozstrzygania sporów. Wprowadzenie terminów powiadomienia z wyprzedzeniem o zmianach warunków

[14] Informacje na temat oceny adekwatności unijnych przepisów prawa konsumenckiego i marketingowego w ramach programu REFIT można znaleźć na stronie: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

[15] COM(2012) 702 final.

[16] COM(2016) 288 final.

korzystania z usług ogólnie nie stanowi dla nich problemu, nie popierają jednak określania sztywnych terminów takiego powiadomienia. Jeśli chodzi o przejrzystość w zakresie plasowania oraz wykorzystania danych, dostawcy usług w większości godzą się z obowiązkami ujawniania informacji stosunkowo wysokiego szczebla, ale ostrzegają, że zbyt duża przejrzystość może otwierać pole do „nieczystych zagrań" w pozycjonowaniu i manipulacji algorytmami. Dostawcy zasadniczo popierają ideę monitorowania gospodarki platform internetowych, pod warunkiem że takie monitorowanie odbywa się z pełnym poszanowaniem ich tajemnic przedsiębiorstwa.

Wielu ekspertów krajowych z administracji państw członkowskich uważa, że zajęcie się kwestiami dotyczącymi warunków korzystania z usług ma kluczowe znaczenie w rozwiązywaniu wszystkich problemów w relacjach między przedsiębiorstwami. Są oni również zdania, że proporcjonalność obowiązku przejrzystości zależeć będzie od dokładnego jego brzmienia i od wielkości przedsiębiorstwa-dostawcy. W kwestiach takich jak terminy powiadomienia opinie różnią się od siebie w zależności od doświadczeń na szczeblu krajowym, oscylując między brakiem potrzeby regulacji a obowiązkowymi ustalonymi terminami powiadomień. Niektórzy eksperci krajowi uważają również, że należy uprościć warunki korzystania z usług, aby stały się przejrzyste i przystępne dla korzystających z nich przedsiębiorstw. Eksperci krajowi, których opinii zasięgnięto, popierają prawny obowiązek przejrzystości dotyczący przedstawiania uzasadnienia w przypadku wycofania z listy ofert. Podzielają oni ogólną opinię, zgodnie z którą wymogi dotyczące wycofywania z listy ofert powinny być dostosowane do procedur dotyczących nielegalnych treści/zgłaszania i usuwania nielegalnych treści. Obowiązek przejrzystości w zakresie kryteriów stosowanych przy plasowaniu jest ogólnie uznawany za proporcjonalny i uzasadniony. Eksperci posiadający większe doświadczenie w kwestiach plasowania opowiadają się za środkami, które odpowiednio szybko rozwiązałyby napotkane problemy, chociaż niektórzy twierdzą, że kwestię tę należy pozostawić prawu handlowemu i prawu konkurencji. Wyrazem szerokiego konsensusu jest ogólne poparcie dla (i) opcji wprowadzającej obowiązek przejrzystości obejmujący ogółem praktyki w zakresie plasowania oraz dla (ii) prac na rzecz określenia najlepszych praktyk w zakresie plasowania. W odniesieniu do danych eksperci w kwestiach niedyskryminacji i KNU ostrzegali, że potrzebna jest dalsza dyskusja na ten temat. Wśród ekspertów panuje jednak powszechna zgoda co do wagi mechanizmów dochodzenia roszczeń. Istnieją pewne obawy, że wewnętrzne systemy rozpatrywania skarg mogą być uciążliwe dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP). Niektórzy eksperci krajowi opowiadają się za propagowaniem istniejących najlepszych praktyk (możliwym na przykład w ramach środka samoregulacji). Eksperci reprezentujący organy krajowe ogólnie uznają korzyści płynące z monitorowania. Są oni jednak zasadniczo przeciwni tworzeniu w tym celu nowego organu lub europejskiej agencji.

Ukierunkowany i współregulacyjny charakter niniejszej inicjatywy, opartej na środkach w zakresie przejrzystości i dochodzenia roszczeń w połączeniu ze skuteczniejszym monitorowaniem przez ustanowioną równolegle grupę ekspertów, stanowi odzwierciedlenie wspólnego mianownika w opiniach różnych grup zainteresowanych stron, z którymi przeprowadzono konsultacje.

- **Gromadzenie i wykorzystanie wiedzy eksperckiej**

W latach 2015–2017 Komisja lub wykonawcy zewnętrzni przeprowadzili szereg ankiet, konsultacje publiczne i liczne badania. Przy sporządzaniu oceny skutków niniejszej inicjatywy wykorzystano również wewnętrzne analizy ekonomiczne i wsparcie w zakresie kształtowania polityki udzielone przez Wspólne Centrum Badawcze. Ponadto

przeprowadzono z państwami członkowskimi konsultacje przy użyciu internetu, których wyniki omówiono na spotkaniu grupy ekspertów ds. handlu elektronicznego poświęconym niniejszej inicjatywie. Dodatkowo Komisja zorganizowała dużą liczbę seminariów z udziałem ekspertów akademickich, których opinie przyczyniły się do określenia ram problemu i strategii gromadzenia dowodów.

- **Ocena skutków**

Niniejszy wniosek opiera się na ocenie skutków. W dniu 1 grudnia 2017 r. Rada ds. Kontroli Regulacyjnej wydała opinię negatywną na temat niniejszej oceny skutków, zawierającą szczegółowe uwagi. Po dokonaniu znaczącej korekty oceny skutków i ponownym przedłożeniu jej Radzie, wydała ona następnie w dniu 22 marca 2018 r. pozytywną opinię z zastrzeżeniami. Opinię Rady, zalecenia oraz wyjaśnienie, w jaki sposób zostały one uwzględnione, zawarto w załączniku 1 do dokumentu roboczego służb Komisji towarzyszącego niniejszemu wnioskowi. W załączniku 4 przedstawiono zestawienie podmiotów, na które niniejszy wniosek będzie miał wpływ, wraz z opisem tego wpływu.

Komisja zbadała różne alternatywne rozwiązania polityczne służące osiągnięciu ogólnego celu niniejszej inicjatywy, jakim jest stworzenie sprawiedliwego, przewidywalnego, zrównoważonego i budzącego zaufanie otoczenia biznesowego w internecie, przy jednoczesnym utrzymaniu opartego na innowacjach ekosystemu wokół platform internetowych w całej UE i wspieraniu dalszego jego rozwoju. W takim otoczeniu biznesowym przedsiębiorstwa handlowe powinny dysponować niezbędnymi zabezpieczeniami w celu zapobiegania szkodom wynikającym z nieuczciwych praktyk handlowych oraz możliwością skutecznego dochodzenia roszczeń w razie konieczności. Otoczenie to powinno również stanowić odpowiedź na rozdrobnienie regulacyjne w obrębie UE i zapobiegać mu. W ramach preferowanej struktury współregulacji wymaganej w celu zapewnienia użytkownikom biznesowym pewności prawa i przewidywalności, przy jednoczesnym zabezpieczeniu potencjału innowacyjnego dostawców usług internetowych, ostatecznie zachowano cztery warianty strategiczne. We wszystkich tych wariantach przewidziano nałożenie na dostawców opartych na zasadach, prawnych obowiązków stosunkowo wysokiego poziomu dotyczących przejrzystości i dochodzenia roszczeń, ale warianty te różniły się zakresem potencjalnie szkodliwych praktyk handlowych, jaki obejmowały. Ponadto dwa z czterech zachowanych wariantów rozszerzały zakres stosowania prawnego obowiązku przejrzystości w zakresie plasowania na dostawców ogólnych wyszukiwarek internetowych, aby jak najbardziej zwiększyć skuteczność i zapewnić równe traktowanie. W jednym z tych dwóch wspomnianych wyżej wariantów nałożono na dostawców pojedynczy obowiązek – za to o bardziej dalekosiężnych skutkach – zapewnienia użytkownikom biznesowym możliwości wystąpienia – zgodnie z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych[17] — o zgodę konsumenta na otrzymanie i przetwarzanie jego adresu poczty elektronicznej po zakończeniu transakcji zawartych w wyniku skorzystania z danych usług.

Wariant strategiczny, w którym przewidziano prawne obowiązki przejrzystości w odniesieniu do bardziej ograniczonej liczby potencjalnie szkodliwych praktyk handlowych, oceniono jako opcję o ograniczonej skuteczności. Zwiększyłoby to wprawdzie pewność prawa dzięki środkom prawnym w zakresie przejrzystości i dochodzenia roszczeń, ale nie eliminowałoby

[17] Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz.U. L 119 z 4.5.2016, s. 1).

znaczącego ryzyka bezpośredniej szkodliwości dla przedsiębiorstw ani rozdrobnienia, ponieważ uznano za mało prawdopodobne, by niektóre praktyki handlowe o dużych konsekwencjach (plasowanie, dane, dyskryminacja, KNU) można było wystarczająco skutecznie zwalczać w drodze samoregulacji.

Wszystkie trzy pozostałe warianty strategiczne, w których przewidziano obowiązek przejrzystości w odniesieniu do pełnego zakresu potencjalnie szkodliwych praktyk handlowych określonych w ramach niniejszej inicjatywy, uznano za skuteczne. W tym względzie rozszerzenie zakresu stosowania szczególnego prawnego obowiązku przejrzystości dotyczącego plasowania na dostawców ogólnych wyszukiwarek internetowych oceniono jako zapewniające osiągnięcie stosunkowo najwyższego stopnia skuteczności. Jednocześnie wariant polegający na wprowadzeniu pojedynczego obowiązku o bardziej dalekosiężnych skutkach dotyczącego udostępniania danych oceniono jako nieproporcjonalny, biorąc pod uwagę, z jednej strony, cel szczegółowy, jakim jest utrzymanie potencjału innowacyjnego gospodarki platform internetowych, a z drugiej przedkładane równolegle środki nieustawodawcze służące wspieraniu sprawiedliwej polityki w zakresie udostępniania danych między przedsiębiorstwami. Ponadto w zachowanym wariancie strategicznym prawnym obowiązkom przejrzystości towarzyszy ściślejsza zewnętrzna kontrola praktyk handlowych platform internetowych, która jest ważnym czynnikiem zachęcającym do tworzenia sprawiedliwego i przewidywalnego środowiska dla użytkowników biznesowych.

Wprowadzenie prawnie wiążących obowiązków w zakresie przejrzystości i dochodzenia roszczeń w odniesieniu do pełnego zakresu potencjalnie szkodliwych praktyk handlowych określonych w ramach niniejszej inicjatywy, w tym przejrzystości w kwestii plasowania w ogólnych wyszukiwarkach internetowych (do której miałyby zastosowanie jedynie przepisy w zakresie zbiorowego dochodzenia roszczeń, z wyłączeniem innych przepisów proponowanego rozporządzenia dotyczących dochodzenia roszczeń, w celu zapewnienia proporcjonalności), stanowi zatem najlepszy wariant strategiczny. Ocenia się, że oprócz zabezpieczenia potencjału jednolitego rynku w gospodarce platform internetowych wniosek może odwrócić negatywny wpływ, jaki na rozwój gospodarki platform internetowych ma brak zaufania użytkowników biznesowych, szacowany na kwotę w zakresie co najmniej 0,81 mld EUR–4,05 mld EUR. Będzie on miał również pozytywny wpływ społeczny, ponieważ proponowane rozporządzenie doprowadzi do wzrostu obrotów rosnącej liczby przedsiębiorstw w UE korzystających z usług pośrednictwa internetowego, co z kolei zgodnie z oczekiwaniami ma stworzyć dodatkowe możliwości zatrudnienia.

Wprawdzie działalność platform handlu elektronicznego, jednego z wielu różnych rodzajów dostawców zasadniczo wchodzących w zakres niniejszej inicjatywy, może obejmować fizyczne dostarczanie konsumentom towarów oferowanych przez użytkowników biznesowych, nie przewiduje się, by zwiększenie wykorzystania tego rodzaju usługi w wyniku wniosku miało znaczący szkodliwy wpływ na środowisko. Oczekuje się, że koszty przestrzegania przepisów związane z niniejszym wnioskiem będą ograniczone i poniosą je głównie dostawcy usług pośrednictwa internetowego oraz wyszukiwarek internetowych. Proponowany prawny obowiązek ustanowienia wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg nakłada na dostawców stosunkowo największe potencjalne obciążenie, przy czym mniejsi dostawcy będą najprawdopodobniej musieli ponieść pewne koszty przestrzegania przepisów. Z tych względów małe przedsiębiorstwa, zdefiniowane w wydanym przez Komisję w 2003 r.

zaleceniu dotyczącym MŚP[18], są zwolnione z obowiązku przestrzegania tego konkretnego przepisu. W związku z tym wniosek uznaje się za proporcjonalny również w tym względzie.

- **Sprawność regulacyjna i uproszczenie**

Jak wspomniano powyżej, małym przedsiębiorstwom przyznane zostanie ukierunkowane zwolnienie z obowiązku wprowadzenia wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg. Celem wniosku jest w szczególności ułatwienie zrównoważonego rozwoju usług pośrednictwa internetowego, a sformułowano go tak, by był w pełni neutralny pod względem technologicznym.

- **Prawa podstawowe**

Unia zobowiązała się do zapewniania wysokich standardów w zakresie praw podstawowych. Realizacja celu polegającego na ustanowieniu szybkiego i skutecznego mechanizmu dochodzenia roszczeń przez użytkowników biznesowych przyczynia się do wzmocnienia prawa użytkowników biznesowych do skutecznego środka prawnego i dostępu do bezstronnego sądu (art. 47 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej) w zakresie, w jakim wiąże się to z poprawą dostępu do wymiaru sprawiedliwości.

Ponadto sprawiedliwe, przewidywalne, zrównoważone i budzące zaufanie otoczenie biznesowe w internecie, do którego stworzenia dąży się w niniejszym wniosku, przyczyni się do zachowania równowagi między wolnością prowadzenia działalności gospodarczej przez dostawców a taką wolnością biznesowych użytkowników ich usług (art. 16 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej). W szczególności środki w zakresie przejrzystości określone w proponowanym rozporządzeniu są warunkiem wstępnym monitorowania, czy prawo podstawowe dotyczące wolności prowadzenia działalności gospodarczej nie podlega nieuzasadnionemu ograniczeniu w odniesieniu do słabszej strony w relacjach między przedsiębiorstwami.

4. WPŁYW NA BUDŻET

Wniosek nie ma wpływu finansowego na budżet UE.

5. ELEMENTY FAKULTATYWNE

- **Plany wdrożenia i monitorowanie, ocena i sprawozdania**

Monitorowanie ewolucji skutków stanowi kluczowy element proponowanego działania w tej dziedzinie, gdyż gospodarka platform internetowych jest dynamiczną i szybko zmieniającą się gałęzią gospodarki. Monitorowanie zostało zatem podzielone na dwie strategiczne części.

Jedną powierzono stworzonej w tym celu grupie ekspertów, która wraz z zespołem urzędników Komisji tworzy Unijne Obserwatorium Gospodarki Platform Internetowych. Jak określono w decyzji Komisji C(2018) 2393, grupa ekspertów będzie udzielać porad i dostarczać ekspertyz w kwestiach ewoluowania gospodarki platform internetowych, w szczególności związanych z algorytmicznymi procesami decyzyjnymi, dostępem do

[18] Zalecenie Komisji 2003/361/WE z dnia 6 maja 2003 r. dotyczące definicji mikroprzedsiębiorstw oraz małych i średnich przedsiębiorstw (Dz.U. L 124 z 20.5.2003, s. 36).

danych, wynagrodzeniem za materiały wyświetlane w internecie, przejrzystością i rozliczalnością w relacjach B2B w zakresie reklamy internetowej, zróżnicowanym traktowaniem użytkowników biznesowych i nakładanymi na nich ograniczeniami dotyczącymi oferowania odmiennych warunków w przypadku korzystania z innych kanałów dystrybucji. Grupa ta będzie również w stosownych przypadkach współpracować z innymi odpowiednimi grupami ekspertów i centrami doskonałości utworzonymi przez UE i państwa członkowskie.

Druga część to szczegółowe monitorowanie ewolucji skutków związanych z regulacyjnymi i samoregulacyjnymi elementami proponowanego rozporządzenia.

Komisja będzie monitorować wskaźniki rynkowe w odniesieniu do gospodarki platform internetowych, w szczególności za pośrednictwem Unijnego Obserwatorium Gospodarki Platform Internetowych i w oparciu o prace grupy ekspertów. Analiza w tym zakresie obejmuje takie dane, jak: liczba i rodzaje przedsiębiorstw korzystających w swej działalności handlowej z usług pośrednictwa internetowego, liczba i rodzaj skarg rozpatrywanych w ramach wewnętrznych i zewnętrznych mechanizmów dochodzenia roszczeń, liczba spraw, w których znaleziono rozwiązanie, ilość czasu potrzebna na rozstrzygnięcie sprawy, miejsce siedziby, wielkość przedsiębiorstw będących dostawcami prowadzącymi działalność handlową w UE, w tym obroty osiągane na rynku UE z działalności jako pośrednicy internetowi. W ciągu dwóch lat od momentu rozpoczęcia działalności przez Unijne Obserwatorium służby Komisji przygotują sprawozdanie na podstawie jego działań, zawierające podsumowanie bieżącej sytuacji, postępów w realizacji celów polityki oraz wszelkich nierozwiązanych kwestii.

Efektywność i skuteczność wniosku będą monitorowane przy pomocy zdefiniowanych wskaźników w celu uzyskania informacji na potrzeby kształtowania polityki wobec ewolucji potencjalnie szkodliwych praktyk handlowych. W związku z tym skutki podjętego działania zostaną przeanalizowane w ramach oceny, a wyniki tej oceny zostaną – w stosownych przypadkach – uwzględnione w przeglądzie proponowanego rozporządzenia, jak określono w zawartej w nim klauzuli przeglądowej, który ma zostać przeprowadzony trzy lata po wejściu w życie rozporządzenia, a następnie co trzy lata.

- **Szczegółowe objaśnienia poszczególnych przepisów wniosku**

W art. 1 określono przedmiot i zakres proponowanego rozporządzenia. Wyjaśniono w nim, że w rozporządzeniu nakłada się na dostawców usług pośrednictwa internetowego oraz, w pewnych kwestiach, na dostawców wyszukiwarek internetowych obowiązki zapewnienia użytkownikom biznesowym i użytkownikom z witryną firmy odpowiedniego poziomu przejrzystości i określonych możliwości dochodzenia roszczeń. Wyjaśniono w nim również zakres geograficzny proponowanego rozporządzenia, który odzwierciedla wynikający z ich natury transgraniczny charakter przedmiotowych usług internetowych, w których działania i transakcje mające miejsce w Unii mogą być przedmiotem pośrednictwa świadczonego przez dostawców, którzy nie mają w niej siedziby.

Art. 2 zawiera definicje prawne stosowane w rozporządzeniu.

W art. 3 ustanawia się wymogi dotyczące jasnego formułowania, dostępności i zmian ustalanych z góry, standardowych warunków korzystania z usług, stosowanych przez dostawców usług pośrednictwa internetowego.

W art. 4 ustanawia się wymóg przekazywania uzasadnienia przez dostawcę usług pośrednictwa internetowego, jeżeli zawiesza on lub zakańcza świadczenie usług pośrednictwa na rzecz danego użytkownika biznesowego.

W art. 5 ustanawia się wymogi dotyczące podawania w stosowanych przez dostawców usług pośrednictwa internetowego warunkach korzystania z usług opisu głównych parametrów determinujących plasowanie użytkowników biznesowych w wynikach wyszukiwania, w tym opisu przypadków, w których na takie plasowanie wpływ ma bezpośrednie lub pośrednie wynagrodzenie wypłacone im przez użytkownika biznesowego. Podobny wymóg przedstawienia głównych parametrów determinujących plasowanie, w postaci łatwo i publicznie dostępnego opisu, ustanawia się w tym artykule wobec dostawców wyszukiwarek internetowych. Sformułowano w nim również wymóg, by opis głównych parametrów determinujących plasowanie umożliwiał zainteresowanym użytkownikom biznesowym lub użytkownikom z witryną firmy należyte zrozumienie możliwych skutków charakterystyk oferowanych towarów lub usług, znaczenia tych charakterystyk dla konsumentów, a także cech budowy stron internetowych, wykorzystywanych w kontekście wyszukiwarek internetowych.

W art. 6 ustanawia się wymóg, by dostawcy usług pośrednictwa internetowego podawali w swoich warunkach korzystania z usług opis wszelkiego zróżnicowanego traktowania stosowanego w odniesieniu do towarów i usług oferowanych przez samego dostawcę usług internetowych lub przez kontrolowanych przez niego użytkowników biznesowych.

W art. 7 ustanawia się wymóg włączenia do stosowanych przez dostawców usług pośrednictwa internetowego standardowych warunków korzystania z usług opisu dostępu do danych osobowych lub innych danych, które użytkownicy biznesowi lub konsumenci dostarczają w ramach korzystania z usług pośrednictwa internetowego lub które są generowane przez te usługi.

W art. 8 ustanawia się wymóg podawania i udostępniania publicznie w stosowanych przez dostawców usług pośrednictwa internetowego warunkach korzystania z usług opisu powodów, z jakich ogranicza się użytkownikom biznesowym możliwość oferowania konsumentom odmiennych warunków nabywania towarów lub usług za pośrednictwem środków innych niż usługi pośrednictwa internetowego.

W art. 9 nakłada się na dostawcę usług pośrednictwa internetowego wymóg zapewnienia wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg użytkowników biznesowych, a także wymogi dotyczące rozpatrywania takich skarg, w tym obowiązek należytego, szybkiego i skutecznego rozważenia skarg oraz poinformowania użytkownika biznesowego o wyniku rozpatrzenia skargi w sposób jasny i jednoznaczny. W artykule tym ustanawia się również wymóg zamieszczania w warunkach korzystania z usług pewnych informacji na temat wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg. Ponadto na dostawców usług pośrednictwa internetowego nakłada się w nim obowiązek publikowania sprawozdań zawierających informacje o całkowitej liczbie złożonych skarg, przedmiotach skarg, okresie, jaki był potrzebny na rozpatrzenie skarg, oraz decyzjach podjętych w sprawach poszczególnych skarg.

W art. 10 ustanawia się wymóg, aby dostawcy usług pośrednictwa internetowego wskazywali w swoich warunkach korzystania z usług co najmniej jednego mediatora, z którego pomocą dany dostawca jest gotowy podjąć próbę osiągnięcia pozasądowego porozumienia w sporze, na przykład w sytuacji, gdy danej kwestii nie udało się rozstrzygnąć w ramach wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg (ustanowionego na podstawie art. 9). Dodatkowo ustanawia się w nim pewne wymogi wobec mediatorów, dotyczące między innymi bezstronności, dostępności, kompetencji i zasobów, jak również nakłada na dostawców usług pośrednictwa internetowego obowiązek przystępowania do procesu mediacji w dobrej wierze. Wymogi zawarte w tym artykule nie naruszają prawa każdej ze stron do wszczęcia postępowania sądowego.

W art. 11 zobowiązuje się Komisję do zachęcania dostawców usług pośrednictwa internetowego do utworzenia indywidualnie lub wspólnie jednej lub większej liczby niezależnych organizacji mediacyjnych w celu ułatwienia pozasądowego rozstrzygania sporów powstałych w ramach świadczenia usług pośrednictwa internetowego, w szczególności ze względu na ich transgraniczny charakter.

W art. 12 ustanawia się prawo do wszczęcia postępowania sądowego przez organizacje bądź stowarzyszenia reprezentujące lub organy publiczne w celu powstrzymania lub zakazania wszelkich przypadków nieprzestrzegania przez dostawców usług pośrednictwa internetowego wymogów zawartych w niniejszym rozporządzeniu. Ponadto stanowi on, że organizacje i stowarzyszenia reprezentujące muszą spełniać określone wymogi, takie jak bycie podmiotami nienastawionymi na zysk i ustanowionymi jako podmiot prawny zgodnie z prawem danego państwa członkowskiego oraz realizowanie celów leżących w zbiorowym interesie użytkowników biznesowych, których reprezentują.

W art. 13 zobowiązuje się Komisję do zachęcania dostawców usług pośrednictwa internetowego, jak również dostawców wyszukiwarek internetowych, a także organizacji i stowarzyszeń ich reprezentujących, do opracowywania kodeksów postępowania.

W art. 14 zobowiązuje się Komisję do dokonywania regularnej oceny rozporządzenia, przy czym pierwsza ocena ma zostać przeprowadzona po upływie trzech lat od daty wejścia w życie rozporządzenia.

Art. 15 stanowi, że stosowanie rozporządzenia rozpocznie się sześć miesięcy po dacie jego publikacji.

2018/0112 (COD)

Wniosek

ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY

w sprawie propagowania sprawiedliwości i przejrzystości dla użytkowników biznesowych korzystających z usług pośrednictwa internetowego

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,

uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, w szczególności jego art. 114,

uwzględniając wniosek Komisji Europejskiej,

po przekazaniu projektu aktu ustawodawczego parlamentom narodowym,

uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego[1],

uwzględniając opinię Komitetu Regionów[2],

stanowiąc zgodnie ze zwykłą procedurą ustawodawczą,

a także mając na uwadze, co następuje:

(1) Usługi pośrednictwa internetowego są kluczowymi czynnikami umożliwiającymi przedsiębiorczość, handel i innowacje, które mogą również przyczynić się do poprawy dobrobytu konsumentów i które są w coraz większym stopniu wykorzystywane zarówno przez sektor prywatny, jak i publiczny. Oferują one dostęp do nowych rynków i możliwości handlowe, stwarzając przedsiębiorstwom szansę czerpania korzyści z rynku wewnętrznego. Umożliwiają one czerpanie tych korzyści również konsumentom w Unii, w szczególności poprzez zwiększenie wyboru towarów i usług oferowanych w internecie.

(2) Usługi pośrednictwa internetowego mogą mieć zasadnicze znaczenie dla komercyjnego sukcesu przedsiębiorstw korzystających z takich usług w celu dotarcia do konsumentów. Fakt, ze coraz więcej transakcji zawieranych jest przy wykorzystaniu usług pośrednictwa internetowego, czemu sprzyjają silne, oparte na danych pośrednie efekty sieciowe, doprowadził do wzrostu zależności użytkowników biznesowych, w tym mikroprzedsiębiorstw oraz małych i średnich przedsiębiorstw, od tych usług jako sposobu dotarcia do konsumentów. W wyniku tej rosnącej zależności dostawcy tych usług mają często znacznie większą siłę przetargową, która umożliwia im skuteczne działanie jednostronne w sposób, który może być niesprawiedliwy i szkodliwy dla uzasadnionych interesów ich użytkowników biznesowych oraz, pośrednio, również dla konsumentów w Unii.

[1] Dz.U. C z, s. .
[2] Dz.U. C z, s. .

(3) Podobnie wyszukiwarki internetowe mogą być ważnym źródłem ruchu internetowego dla przedsiębiorstw, które oferują konsumentom towary lub usługi za pośrednictwem stron internetowych, i mogą mieć w związku z tym znaczący wpływ na sukces komercyjny takich użytkowników z witryną firmy, oferujących swoje towary lub usługi w internecie na rynku wewnętrznym. W tym względzie plasowanie stron internetowych przez dostawców wyszukiwarek internetowych, w tym stron, za pośrednictwem których użytkownicy z witryną firmy oferują swoje towary i usługi konsumentom, ma istotny wpływ na wybory dokonywane przez konsumentów i sukces komercyjny tych użytkowników z witryną firmy. Nawet w przypadku gdy dostawców wyszukiwarek internetowych nie łączy stosunek umowny z użytkownikami z witryną firmy, dostawcy ci mogą w rzeczywistości podejmować jednostronne działania, które mogą być niesprawiedliwe i szkodliwe dla uzasadnionych interesów ich użytkowników z witryną firmy oraz, pośrednio, również dla konsumentów w Unii.

(4) Zależność użytkowników biznesowych od usług pośrednictwa internetowego prowadzi także do sytuacji, w której użytkownicy biznesowi często mają ograniczone możliwości dochodzenia roszczeń, w przypadku gdy jednostronne działania dostawców tych usług wywołują spór. W wielu przypadkach dostawcy ci nie oferują dostępnych i skutecznych wewnętrznych systemów rozpatrywania skarg. Istniejące alternatywne mechanizmy pozasądowego rozstrzygania sporów mogą również okazać się nieskuteczne z różnych względów, w tym z powodu braku wyspecjalizowanych mediatorów i obawy użytkowników biznesowych przed działaniami odwetowymi.

(5) Usługi pośrednictwa internetowego i wyszukiwarki internetowe, a także transakcje handlowe ułatwiane przez te usługi, mają wewnętrzny potencjał transgraniczny i szczególne znaczenie dla prawidłowego funkcjonowania rynku wewnętrznego Unii w dzisiejszej gospodarce. Potencjalne niesprawiedliwe i szkodliwe praktyki handlowe niektórych dostawców tych usług wobec użytkowników biznesowych i użytkowników z witryną firmy utrudniają pełne wykorzystanie tego potencjału i mają negatywny wpływ na prawidłowe funkcjonowanie rynku wewnętrznego. Ponadto czynnikiem utrudniającym pełne wykorzystanie tego potencjału i mającym negatywny wpływ na prawidłowe funkcjonowanie rynku wewnętrznego są rozbieżne przepisy niektórych państw członkowskich, które, z różnym stopniem skuteczności, regulują te usługi, natomiast inne państwa członkowskie rozważają przyjęcie takich przepisów.

(6) Należy zatem ustanowić jednolity i ukierunkowany zestaw obowiązkowych przepisów na szczeblu Unii, aby zapewnić sprawiedliwe, przewidywalne, zrównoważone i budzące zaufanie otoczenie biznesowe w internecie w obrębie rynku wewnętrznego, w szczególności poprzez zagwarantowanie użytkownikom biznesowym, którzy korzystają z usług pośrednictwa internetowego, odpowiedniego poziomu przejrzystości, a także skutecznych możliwości dochodzenia roszczeń w całej Unii. Przepisy te powinny również zapewnić odpowiednią przejrzystość w kwestii plasowania użytkowników z witryną firmy w wynikach wyszukiwania generowanych przez wyszukiwarki internetowe. Jednocześnie przepisy te powinny być tak sformułowane, by zachować znaczący potencjał innowacyjny szeroko pojętej gospodarki platform internetowych.

(7) Usługi pośrednictwa internetowego i wyszukiwarki internetowe mają zazwyczaj charakter globalny, zatem niniejsze rozporządzenie powinno mieć zastosowanie do dostawców takich usług niezależnie od tego, czy mają oni siedzibę w państwie członkowskim czy poza Unią, pod warunkiem, że spełnione są dwa łączne warunki. Po pierwsze, użytkownicy biznesowi lub użytkownicy z witryną firmy powinni mieć siedzibę w Unii. Po drugie, użytkownicy biznesowi lub użytkownicy z witryną firmy powinni, poprzez korzystanie z tych usług pośrednictwa, oferować swoje towary lub usługi konsumentom znajdującym się w Unii przynajmniej w odniesieniu do części transakcji. Tacy konsumenci powinni znajdować się w Unii, ale nie muszą mieć w niej miejsca zamieszkania ani

posiadać obywatelstwa któregoś z państw członkowskich. Niniejsze rozporządzenie nie powinno zatem mieć zastosowania w przypadku, gdy użytkownicy biznesowi lub użytkownicy z witryną firmy nie mają siedziby w Unii lub mają siedzibę w Unii, ale korzystają z usług pośrednictwa internetowego lub wyszukiwarek internetowych, aby oferować towary lub usługi wyłącznie konsumentom znajdującym się poza Unią lub osobom, które nie są konsumentami.

(8) Pośrednikami w szerokim wachlarzu stosunków handlowych między przedsiębiorstwami a konsumentami w internecie są dostawcy świadczący usługi wielostronne, które zasadniczo opierają się na tym samym modelu budowania ekosystemu w działalności gospodarczej. Aby uchwycić te usługi, których dotyczy wniosek, usługi pośrednictwa internetowego należy zdefiniować w sposób precyzyjny i neutralny technologicznie. W szczególności usługi te powinny zaliczać się do usług społeczeństwa informacyjnego i charakteryzować się tym, że ich celem jest ułatwienie inicjowania bezpośrednich transakcji między użytkownikami biznesowymi a konsumentami, niezależnie od tego, czy transakcje te są ostatecznie zawierane przez internet (w portalu internetowym danego dostawcy usług pośrednictwa internetowego bądź danego użytkownika biznesowego), czy też poza nim. Ponadto usługi te powinny być świadczone na podstawie stosunków umownych zarówno między dostawcami a użytkownikami biznesowymi, jak i między dostawcami a konsumentami. Należy uznać, że taki stosunek umowny istnieje, jeżeli obie zainteresowane strony wyrażą wolę bycia związanymi w sposób jednoznaczny i możliwy do zweryfikowania, niekoniecznie poprzez wyraźne wyrażenie zgody na piśmie.

(9) W związku z tym do usług pośrednictwa internetowego objętych niniejszym rozporządzeniem powinny zaliczać się między innymi: internetowe platformy handlu elektronicznego, w tym platformy kolaboracyjne, na którym działają użytkownicy biznesowi, internetowe usługi w zakresie oprogramowania w postaci aplikacji oraz internetowe serwisy społecznościowe. Niniejsze rozporządzenie nie powinno mieć jednak zastosowania do narzędzi do zamieszczania reklamy internetowej i zarządzania nią (narzędzi adserwerowych) ani do giełd reklamy internetowej, których usługi nie są świadczone w celu ułatwienia inicjowania transakcji bezpośrednich i które nie obejmują stosunków umownych z konsumentami. Niniejsze rozporządzenie nie powinno mieć również zastosowania do usług płatniczych online, ponieważ same te usługi nie spełniają stosownych wymogów, są one raczej ze swej natury pomocnicze dla transakcji w zakresie dostarczania towarów i świadczenia usług na rzecz zainteresowanych konsumentów.

(10) Zgodnie z orzecznictwem Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej w tym zakresie oraz w świetle faktu, że stosunek zależności użytkowników biznesowych obserwuje się głównie w przypadku usług pośrednictwa internetowego, które służą jako portal pozyskiwania konsumentów będących osobami fizycznymi, pojęcie konsumenta stosowane do wyznaczenia zakresu niniejszego rozporządzenia należy rozumieć jako odnoszące się wyłącznie do osób fizycznych, w przypadku gdy działają one w celach niezwiązanych z ich działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą ani zawodową.

(11) W celu zachowania spójności definicja wyszukiwarki internetowej stosowana w niniejszym rozporządzeniu powinna być dostosowana do definicji przyjętej w dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/1148[3].

(12) W celu zapewnienia w stosownych przypadkach skutecznej ochrony użytkowników biznesowych niniejsze rozporządzenie powinno mieć zastosowanie, w przypadku gdy warunki stosunku umownego, bez względu na ich nazwę lub formę, nie są indywidualnie negocjowane przez strony

[3] Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/1148 w sprawie środków na rzecz wysokiego wspólnego poziomu bezpieczeństwa sieci i systemów informatycznych na terytorium Unii (Dz.U. L 194 z 19.7.2016, s. 1).

tego stosunku umownego. To, czy warunki korzystania z usług były negocjowane indywidualnie, należy ustalić na podstawie ogólnej oceny, w której sam fakt, że niektóre postanowienia tych warunków mogły być przedmiotem indywidualnych negocjacji, nie ma decydującego znaczenia.

(13) W celu zapewnienia, aby ogólne warunki korzystania z usług regulujące stosunek umowny umożliwiały użytkownikom biznesowym ustalenie, jakie warunki handlowe mają zastosowanie do korzystania z usług pośrednictwa internetowego oraz zakańczania i zawieszania takiego korzystania, a także w celu osiągnięcia przewidywalności w ich relacjach biznesowych, warunki te powinny być sformułowane jasnym i jednoznacznym językiem, który jest łatwo zrozumiały dla przeciętnego użytkownika biznesowego. Warunków korzystania z usług nie należy uznawać za sformułowane jasnym i jednoznacznym językiem, jeżeli są niejasne, niekonkretne lub brakuje w nich szczegółów ważnych kwestii handlowych, a zatem nie zapewniają użytkownikom biznesowym zasadnego stopnia przewidywalności w zakresie najważniejszych aspektów stosunku umownego.

(14) Zapewnienie przejrzystości w ogólnych warunkach korzystania z usług może mieć podstawowe znaczenie w propagowaniu zrównoważonych relacji biznesowych i zapobieganiu niesprawiedliwym zachowaniom ze szkodą dla użytkowników biznesowych. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego powinni zatem również zapewnić, aby warunki korzystania z usług były łatwo dostępne na wszystkich etapach stosunków umownych, w tym dla potencjalnych użytkowników biznesowych na etapie poprzedzającym zawarcie umowy, oraz aby o wszelkich zmianach tych warunków użytkownicy biznesowi byli powiadamiani z zachowaniem ustalonego terminu powiadomienia, który powinien być racjonalny i proporcjonalny do okoliczności w danym przypadku oraz wynosić co najmniej 15 dni. Termin powiadomienia nie powinien mieć zastosowania w przypadku gdy – i w zakresie, w jakim – w sposób jednoznaczny rezygnuje z niego zainteresowany użytkownik biznesowy lub w przypadku gdy – i w zakresie, w jakim – potrzeba wprowadzenia zmiany bez dotrzymywania terminu powiadomienia wynika z prawnego obowiązku spoczywającego na dostawcy, przewidzianego w prawie Unii lub prawie krajowym.

(15) W celu ochrony użytkowników biznesowych właściwy sąd powinien mieć możliwość orzeknięcia, że niezgodne z przepisami warunki korzystania z usług nie są wiążące dla zainteresowanego użytkownika biznesowego, ze skutkami *ex nunc*. Każde takie orzeczenie sądu powinno jednak dotyczyć wyłącznie konkretnych postanowień warunków korzystania z usług, które nie są zgodne z przepisami. Pozostałe postanowienia powinny pozostać w mocy i być możliwe do wyegzekwowania w zakresie, w jakim mogą zostać oddzielone od postanowień niezgodnych z przepisami. Nagłe zmiany istniejących warunków korzystania z usług mogą w znaczący sposób zakłócać działalność użytkowników biznesowych. W celu ograniczenia takich negatywnych skutków dla użytkowników biznesowych oraz zniechęcenia do takiego zachowania zmiany dokonane w sposób sprzeczny z obowiązkiem dotrzymania ustalonego terminu powiadomienia powinny zatem być nieskuteczne, tj. uznane za nigdy nieistniejące, ze skutkami *erga omnes* i *ex tunc*.

(16) Dostawca usług pośrednictwa internetowego może mieć uzasadnione powody do podjęcia decyzji o zawieszeniu lub zakończeniu świadczenia swoich usług, w całości lub w części, na rzecz danego użytkownika biznesowego, w tym poprzez wycofanie z listy ofert poszczególnych towarów lub usług danego użytkownika biznesowego lub skuteczne usunięcie wyników wyszukiwania. Mając jednak na uwadze fakt, że takie decyzje mogą mieć istotny wpływ na interesy zainteresowanych użytkowników biznesowych, użytkownicy ci powinni zostać należycie poinformowani o powodach podjęcia takiej decyzji. Takie uzasadnienie powinno umożliwić użytkownikom biznesowym ustalenie, czy istnieją podstawy do podważenia decyzji, zwiększając tym samym szanse użytkowników biznesowych na skuteczne dochodzenie roszczeń w razie konieczności. Ponadto wymóg podawania uzasadnienia powinien pomóc w zapobieganiu lub zaradzeniu niezamierzonemu usuwaniu z internetu treści dostarczonych przez użytkowników biznesowych, które dostawca omyłkowo uznał za nielegalne,

zgodnie z zaleceniem Komisji (UE) 2018/334[4]. W uzasadnieniu należy wskazać obiektywną podstawę (obiektywne podstawy) podjęcia decyzji, w oparciu o podstawy, które dostawca wymienił już uprzednio w warunkach korzystania z usług, oraz odnieść się w sposób proporcjonalny do szczególnych okoliczności danego przypadku, które doprowadziły do podjęcia takiej decyzji.

(17) Plasowanie towarów i usług przez dostawców usług pośrednictwa internetowego ma istotny wpływ na wybory dokonywane przez konsumentów, a co za tym idzie na sukces komercyjny użytkowników biznesowych oferujących konsumentom te towary i usługi. W związku z tym dostawcy usług pośrednictwa internetowego powinni z góry przedstawić główne parametry determinujące plasowanie, aby zapewnić użytkownikom biznesowym większą przewidywalność oraz umożliwić im lepsze zrozumienie funkcjonowania mechanizmu plasowania i porównywanie praktyk w zakresie plasowania stosowanych przez różnych dostawców. Pojęcie głównego parametru powinno być rozumiane jako oznaczające wszelkie ogólne kryteria, procesy, specyficzne sygnały wbudowane w algorytmy lub inne mechanizmy korygowania lub obniżania pozycji stosowane w związku z plasowaniem. Opis głównych parametrów determinujących plasowanie powinien również zawierać wyjaśnienie wszelkich możliwości aktywnego wpływania przez użytkowników biznesowych na plasowanie w zamian za wynagrodzenie dla dostawcy oraz względnych skutków takich działań. Opis ten powinien umożliwić użytkownikom biznesowym odpowiednie zrozumienie, w jaki sposób mechanizm plasowania uwzględnia charakterystyki konkretnych towarów lub usług oferowanych przez użytkownika biznesowego oraz znaczenie tych charakterystyk dla konsumentów korzystających z danej platformy usług pośrednictwa internetowego.

(18) Podobnie plasowanie stron internetowych przez dostawców wyszukiwarek internetowych, w szczególności stron, za pośrednictwem których przedsiębiorstwa oferują towary i usługi konsumentom, ma istotny wpływ na wybory dokonywane przez konsumentów i sukces komercyjny użytkowników z witryną firmy. Dostawcy wyszukiwarek internetowych powinni zatem przedstawić opis głównych parametrów determinujących plasowanie wszystkich indeksowanych stron internetowych, w tym stron będących witryną firmy użytkownika, a także innych stron internetowych. Oprócz kwestii charakterystyk towarów i usług oraz ich znaczenia dla konsumentów, w przypadku wyszukiwarek internetowych opis ten powinien również umożliwiać użytkownikom z witryną firmy uzyskanie odpowiedniego zrozumienia tego, czy – a jeżeli tak, to w jaki sposób i w jakim zakresie – pod uwagę bierze się pewne cechy budowy witryny, którą się posługują, takie jak jej optymalizacja pod kątem wyświetlania na mobilnych urządzeń telekomunikacyjnych. Ze względu na brak stosunku umownego między dostawcami wyszukiwarek internetowych a użytkownikami z witryną firmy, opis ten powinien być publicznie dostępny w widocznej i łatwo dostępnej lokalizacji na stronie danej wyszukiwarki internetowej. W celu zapewnienia użytkownikom z witryną firmy przewidywalności opis ten powinien być również na bieżąco aktualizowany, z uwzględnieniem możliwości łatwego zidentyfikowania wszelkich zmian głównych parametrów. Przy spełnianiu tego wymogu dotyczącego ujawniania głównych parametrów stosowanych przy plasowaniu od dostawców nie wymaga się w żadnym przypadku ujawniania tajemnic przedsiębiorstwa, zdefiniowanych w dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/943[5], jednak podawany opis powinien przynajmniej opierać się na rzeczywistych danych dotyczących wagi stosowanych parametrów plasowania.

---

[4] Zalecenie Komisji (UE) 2018/334 z dnia 1 marca 2018 r. w sprawie działań na rzecz skutecznego zwalczania nielegalnych treści w internecie (Dz.U. L 63 z 6.3.2018, s. 50).

[5] Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/943 z dnia 8 czerwca 2016 r. w sprawie ochrony niejawnego know-how i niejawnych informacji handlowych (tajemnic przedsiębiorstwa) przed ich bezprawnym pozyskiwaniem, wykorzystywaniem i ujawnianiem (Dz.U. L 157 z 15.6.2016, s. 1).

(19) W przypadku gdy dostawca usług pośrednictwa internetowego sam oferuje konsumentom pewne towary lub usługi poprzez własne usługi pośrednictwa internetowego, lub czyni to za pośrednictwem kontrolowanego przez siebie użytkownika biznesowego, dostawca ten może bezpośrednio konkurować z innymi użytkownikami biznesowymi korzystającymi z jego usług pośrednictwa internetowego, którzy nie są przez niego kontrolowani. W szczególności w takich sytuacjach ważne jest, aby dostawca usług pośrednictwa internetowego działał w sposób przejrzysty i przedstawiał opis wszelkich przypadków zróżnicowanego traktowania, za pomocą środków prawnych, handlowych bądź technicznych, polegającego na odmiennym traktowaniu oferowanych przez siebie towarów lub usług w porównaniu z towarami lub usługami oferowanymi przez użytkowników biznesowych. Aby zapewnić proporcjonalność, obowiązek ten powinien mieć zastosowanie na szczeblu usług pośrednictwa internetowego ogółem, a nie na szczeblu poszczególnych towarów lub usług oferowanych za pośrednictwem tych usług.

(20) Możliwość dostępu do danych, w tym danych osobowych, i ich wykorzystania, może stanowić podstawę do tworzenie znacznej wartości w gospodarce platform internetowych. W związku z tym ważne jest, aby dostawcy usług pośrednictwa internetowego podawali użytkownikom biznesowym jasny opis zakresu, charakteru i warunków dostępu tych użytkowników do określonych kategorii danych oraz korzystania z nich. Opis ten powinien być proporcjonalny i może dotyczyć ogólnych warunków dostępu, zamiast wyczerpującej identyfikacji konkretnych danych lub kategorii danych, aby umożliwić użytkownikom biznesowym zrozumienie, czy mogą wykorzystać te dane do tworzenia większej wartości, w tym poprzez możliwość korzystania z usług w zakresie danych, świadczonych przez strony trzecie. Przetwarzanie danych osobowych powinno odbywać się zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679[6].

(21) Dostawcy usług pośrednictwa internetowego mogą w pewnych przypadkach ograniczać w warunkach korzystania z usług możliwość użytkowników biznesowych oferowania konsumentom towarów lub usług na bardziej korzystnych warunkach za pośrednictwem innych środków niż usługi pośrednictwa internetowego danego dostawcy. W takich przypadkach dostawcy, których to dotyczy, powinni podać uzasadnienie takiego działania, w szczególności wskazując główne względy gospodarcze, handlowe lub prawne, z jakich wprowadzili takie ograniczenia. Ten obowiązek przejrzystości nie powinien jednak być odczytywany jako mający wpływ na ocenę zgodności z prawem takich ograniczeń przeprowadzaną na podstawie innych aktów prawnych Unii lub aktów prawnych państw członkowskich zgodnie z prawem Unii, w tym w dziedzinie konkurencji i nieuczciwych praktyk handlowych, ani na stosowanie takich aktów prawnych.

(22) Aby zapewnić użytkownikom biznesowym, w tym użytkownikom, których korzystanie z danych usług pośrednictwa internetowego zostało zawieszone lub zakończone, dostęp do natychmiastowych, odpowiednich i skutecznych możliwości dochodzenia roszczeń, dostawcy usług pośrednictwa internetowego powinni przewidzieć wewnętrzny system rozpatrywania skarg. Ten wewnętrzny system rozpatrywania skarg powinien być ukierunkowany na zapewnienie, by w znacznej części skarg można było znaleźć rozwiązanie w drodze dwustronnych kontaktów między dostawcą usług pośrednictwa internetowego a użytkownikiem biznesowym, który złożył skargę. Ponadto zobowiązanie dostawców usług pośrednictwa internetowego do publikacji informacji na temat funkcjonowania i skuteczności ich wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg powinno pomóc użytkownikom biznesowym w zrozumieniu rodzajów problemów, jakie mogą pojawić się w ramach świadczenia różnych usług pośrednictwa internetowego, a także możliwości wypracowania przez obie strony szybkiego i skutecznego rozstrzygnięcia.

---

[6] Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U. L 119 z 4.5.2016, s. 1).

(23) Określone w niniejszym rozporządzeniu wymogi dotyczące wewnętrznych systemów rozpatrywania skarg ukierunkowane są na zapewnienie dostawcom usług pośrednictwa internetowego racjonalnego marginesu swobody przy prowadzeniu tych systemów i rozpatrywaniu indywidualnych skarg, tak aby zminimalizować wszelkie obciążenia administracyjne. Ponadto wewnętrzne systemy rozpatrywania skarg powinny umożliwiać dostawcom usług pośrednictwa internetowego podjęcie w razie potrzeby działań, w sposób proporcjonalny, w przypadku wykrycia prób wykorzystywania tych systemów w złej wierze przez niektórych użytkowników biznesowych. W przypadkach innych niż domniemane niewywiązywanie się z obowiązków prawnych określonych w niniejszym rozporządzeniu do rozpatrzenia w takich wewnętrznych systemach nie powinno się także przyjmować skarg dotyczących jedynie nieistotnych negatywnych skutków dla danego użytkownika biznesowego. Ze względu na koszty ustanowienia i prowadzenia takich systemów należy zwolnić z tych obowiązków dostawców usług pośrednictwa internetowego, którzy stanowią małe przedsiębiorstwa, zgodnie z odpowiednimi przepisami zalecenia Komisji 2003/361/WE[7].

(24) Mediacja może oferować dostawcom usług pośrednictwa internetowego i ich użytkownikom biznesowym możliwość rozstrzygnięcia sporów w zadowalający sposób, bez konieczności uciekania się do długich i kosztownych postępowań sądowych. W związku z tym dostawcy usług pośrednictwa internetowego powinny ułatwiać korzystanie z mediacji, w szczególności poprzez wskazanie mediatorów, z którymi są gotowi współpracować. Mediatorzy, którzy świadczą swoje usługi z miejsca poza Unią, powinni być wskazywani przez dostawców jedynie w przypadku, gdy zagwarantowano, że korzystanie z tych usług mediacji w żaden sposób nie pozbawi zainteresowanych użytkowników biznesowych ochrony prawnej, jaka im przysługuje na mocy prawa Unii lub prawa państw członkowskich, w tym nie naruszy wymogów określonych w niniejszym rozporządzeniu i obowiązującego prawa w zakresie ochrony danych osobowych i tajemnic przedsiębiorstwa. Aby zapewnić, by mediatorzy ci byli dostępni, sprawiedliwi oraz działali w jak najszybszy, najwydajniejszy i najskuteczniejszy sposób, należy określić kryteria, jakie muszą oni spełniać.

(25) Dostawcy usług pośrednictwa internetowego powinni ponosić racjonalną część całkowitych kosztów mediacji, z uwzględnieniem wszystkich istotnych elementów sprawy będącej przedmiotem mediacji. W tym celu mediator powinien przedstawić sugestię, jaką część należy uznać za racjonalną w tej konkretnej sprawie. Część ta nie powinna być jednak nigdy mniejsza niż połowa tych kosztów.

(26) Aby ułatwić w Unii rozstrzyganie z pomocą mediacji sporów dotyczących świadczenia usług pośrednictwa internetowego, Komisja powinna zachęcać do tworzenia wyspecjalizowanych organizacji mediacyjnych, których obecnie brakuje. Udział mediatorów posiadających specjalistyczną wiedzę w zakresie usług pośrednictwa internetowego i wyszukiwarek internetowych, a także konkretnych sektorów gospodarki, w których świadczone są te usługi, powinien zwiększyć zaufanie obu stron do procesu mediacji i zwiększyć prawdopodobieństwo, że proces ten doprowadzi do szybkiego, sprawiedliwego i zadowalającego rozstrzygnięcia.

(27) Różne czynniki, takie jak ograniczone środki finansowe, obawa przed działaniami odwetowymi oraz zastrzeganie wyboru prawa i sądu właściwego w warunkach korzystania z usług, mogą ograniczać skuteczność istniejących możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej, w szczególności tych, które wymagają od użytkowników biznesowych lub użytkowników z witryną firmy działania indywidualnego i z ujawnieniem tożsamości. Aby zapewnić skuteczne stosowanie niniejszego rozporządzenia, organizacjom i stowarzyszeniom reprezentującym użytkowników biznesowych lub

[7] Zalecenie Komisji 2003/361/WE z dnia 6 maja 2003 r. dotyczące definicji mikroprzedsiębiorstw oraz małych i średnich przedsiębiorstw (Dz.U. L 124 z 20.5.2003, s. 36).

użytkowników z witryną firmy, a także określonym organom publicznym ustanowionym w państwach członkowskich należy przyznać możliwość wnoszenia spraw do sądów krajowych. Celem postępowań w takich sprawach przed sądami krajowymi powinno być powstrzymanie lub zakazanie naruszeń przepisów określonych w niniejszym rozporządzeniu oraz zapobieżenie przyszłym szkodom, które mogłyby zakłócić zrównoważone relacje biznesowe w gospodarce platform internetowych. W celu zapewnienia, by takie organizacje i stowarzyszenia korzystały z tego prawa skutecznie i w odpowiedni sposób, należy określić kryteria, jakie muszą one spełniać. Biorąc pod uwagę szczególny status odpowiednich organów publicznych w państwach członkowskich, w których takie organy ustanowiono, należy jedynie określić wymaganie, by organom tym wyraźnie powierzono zadanie, zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa krajowego, wnoszenia takich spraw w zbiorowym interesie zainteresowanych stron albo w interesie ogólnym, nie ma natomiast potrzeby stosowania do takich organów publicznych wspomnianych wyżej kryteriów. Wnoszenie wszelkich takich spraw do sądu nie powinno w żaden sposób wpływać na prawa użytkowników biznesowych i użytkowników z witryną firmy do wkraczania na drogę sądową indywidualnie.

(28) Kodeksy postępowania, opracowane przez zainteresowanych dostawców usług pośrednictwa internetowego lub reprezentujące ich organizacje i stowarzyszenia, mogą przyczynić się do właściwego stosowania niniejszego rozporządzenia, należy zatem zachęcać do ich tworzenia. Przy opracowywaniu takich kodeksów postępowania, w porozumieniu ze wszystkimi właściwymi zainteresowanymi stronami, należy wziąć pod uwagę specyfikę objętych nimi sektorów, a także specyfikę mikroprzedsiębiorstw oraz małych i średnich przedsiębiorstw.

(29) Komisja powinna dokonywać okresowo oceny niniejszego rozporządzenia, w szczególności w celu ustalenia, czy istnieje potrzeba wprowadzenia zmian w świetle istotnych postępów w dziedzinie technologii lub działalności gospodarczej.

(30) Przy dostarczaniu informacji wymaganych na podstawie niniejszego rozporządzenia należy w jak największym stopniu uwzględnić szczególne potrzeby osób z niepełnosprawnościami, zgodnie z celami określonymi w Konwencji Narodów Zjednoczonych o prawach osób niepełnosprawnych[8].

(31) Ponieważ cel niniejszego rozporządzenia, mianowicie zapewnienie sprawiedliwego, przewidywalnego, zrównoważonego i budzącego zaufanie internetowego otoczenia biznesowego w obrębie rynku wewnętrznego, nie może zostać w wystarczającym stopniu osiągnięty przez państwa członkowskie, natomiast ze względu na jego zakres i skutki możliwe jest lepsze jego osiągnięcie na szczeblu Unii, może ona przyjąć środki zgodnie z zasadą pomocniczości określoną w art. 5 Traktatu o Unii Europejskiej. Zgodnie z zasadą proporcjonalności określoną we wspomnianym artykule niniejsze rozporządzenie nie wykracza poza to, co jest konieczne do osiągnięcia tego celu.

(32) Należy wyjaśnić, że niniejsze rozporządzenie nie powinno mieć wpływu na stosowanie odpowiednich przepisów prawa unijnego mających zastosowanie w obszarze współpracy sądowej w sprawach cywilnych, konkurencji, ochrony konsumentów, handlu elektronicznego i usług finansowych.

(33) Niniejsze rozporządzenie służy zapewnieniu pełnego poszanowania prawa do skutecznego środka prawnego i dostępu do bezstronnego sądu oraz propagowaniu korzystania z wolności prowadzenia działalności gospodarczej, określonych, odpowiednio, w art. 47 i art. 16 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej,

---

[8] Konwencja Narodów Zjednoczonych o prawach osób niepełnosprawnych, dostępna na stronie internetowej: https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html

PRZYJMUJĄ NINIEJSZE ROZPORZĄDZENIE:

Artykuł 1

Przedmiot i zakres stosowania

1. W niniejszym rozporządzeniu ustanawia się przepisy w celu zapewnienia, by użytkownikom biznesowym usług pośrednictwa internetowego i użytkownikom z witryną firmy w odniesieniu do wyszukiwarek internetowych zagwarantowano odpowiednią przejrzystość i skuteczne możliwości dochodzenia roszczeń.

2. Niniejsze rozporządzenie ma zastosowanie do usług pośrednictwa internetowego i wyszukiwarek internetowych, które są dostarczane lub których dostarczenie jest oferowane, odpowiednio, użytkownikom biznesowym i użytkownikom z witryną firmy mającym siedzibę lub miejsce zamieszkania w Unii, którzy poprzez usługi pośrednictwa internetowego lub wyszukiwarki internetowe oferują towary lub usługi konsumentom znajdującym się w Unii, niezależnie od siedziby lub miejsce zamieszkania dostawców tych usług.

Artykuł 2

Definicje

Do celów niniejszego rozporządzenia stosuje się następujące definicje:

1) „użytkownik biznesowy” oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, która poprzez usługi pośrednictwa internetowego oferuje konsumentom towary lub usługi w celach związanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub zawodową;

2) „usługi pośrednictwa internetowego” oznaczają usługi, które spełniają wszystkie następujące wymogi:

   a) stanowią usługi społeczeństwa informacyjnego w rozumieniu art. 1 ust. 1 lit. b) dyrektywy (UE) 2015/1535 Parlamentu Europejskiego i Rady[9];

   b) umożliwiają użytkownikom biznesowym oferowanie towarów lub usług konsumentom, z zamiarem ułatwienia inicjowania transakcji bezpośrednich między tymi użytkownikami biznesowymi a konsumentami, niezależnie od tego, gdzie te transakcje są ostatecznie zawierane;

[9] Dyrektywa (UE) 2015/1535 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 9 września 2015 r. ustanawiająca procedurę udzielania informacji w dziedzinie przepisów technicznych oraz zasad dotyczących usług społeczeństwa informacyjnego (Dz.U. L 241 z 17.9.2015, s. 1).

c) są świadczone użytkownikom biznesowym na podstawie stosunków umownych między, z jednej strony, dostawcą tych usług, a z drugiej strony zarówno tymi użytkownikami biznesowymi, jak i konsumentami, którym ci użytkownicy biznesowi oferują towary lub usługi;

3) „dostawca usług pośrednictwa internetowego” oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, która świadczy usługi pośrednictwa internetowego lub oferuje ich świadczenie użytkownikom biznesowym;

4) „konsument” oznacza każdą osobę fizyczną, która działa w celach innych niż jej działalność handlowa, gospodarcza, rzemieślnicza lub zawodowa;

5) „wyszukiwarka internetowa” oznacza usługę cyfrową, która umożliwia użytkownikom wyszukiwanie – co do zasady – wszystkich stron internetowych lub stron internetowych w danym języku za pomocą zapytania na jakikolwiek temat przez podanie słowa kluczowego, wyrażenia lub innej wartości wejściowej i która jako wynik wyszukiwania podaje odnośniki do stron internetowych, na których można znaleźć informacje związane z zadanym zapytaniem;

6) „dostawca wyszukiwarki internetowej” oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, która dostarcza wyszukiwarki internetowe lub oferuje ich dostarczenie konsumentom;

7) „użytkownik z witryną firmy” oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, która posługuje się stronami internetowymi, aby oferować konsumentom towary lub usługi w celach związanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub zawodową;

8) „plasowanie” oznacza przyznawanie określonej pozycji względem innych towarom lub usługom oferowanym konsumentom przez użytkowników biznesowych poprzez usługi pośrednictwa internetowego lub stronom internetowym indeksowanym dla konsumentów przez wyszukiwarki internetowe, w formie, w jakiej zostało ono przedstawione, zorganizowane lub przekazane tym konsumentom przez, odpowiednio, dostawców usług pośrednictwa internetowego lub dostawców wyszukiwarek internetowych, niezależnie od środków technologicznych wykorzystanych do takiego przedstawienia, organizacji lub przekazu;

9) „kontrola” oznacza własność przedsiębiorstwa lub zdolność wywierania decydującego wpływu na przedsiębiorstwo w rozumieniu art. 3 ust. 2 rozporządzenia Rady (WE) nr 139/2004[10];

10) „warunki korzystania z usług” oznaczają wszelkie warunki, klauzule i inne informacje, niezależnie od ich nazwy lub formy, które regulują stosunek umowny między dostawcą usług pośrednictwa internetowego a ich użytkownikami biznesowymi i są jednostronnie ustalane przez dostawcę usług pośrednictwa internetowego.

Artykuł 3

Warunki korzystania z usług

1. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego zapewniają, by ich warunki:

[10] Rozporządzenie Rady (WE) nr 139/2004 z dnia 20 stycznia 2004 r. w sprawie kontroli koncentracji przedsiębiorstw (rozporządzenie WE w sprawie kontroli łączenia przedsiębiorstw) (Dz.U. L 24 z 29.1.2004, s. 1).

a) były sformułowane jasnym i jednoznacznym językiem;

b) były łatwo dostępne dla użytkowników biznesowych na wszystkich etapach ich stosunków handlowych z dostawcą usług pośrednictwa internetowego, w tym na etapie poprzedzającym zawarcie umowy;

c) zawierały określenie obiektywnych podstaw podjęcia decyzji o zawieszeniu lub zakończeniu, w całości lub w części, świadczenia przez nich usług pośrednictwa internetowego na rzecz użytkowników biznesowych.

2. Warunki korzystania z usług lub ich poszczególne postanowienia, które nie są zgodne z wymogami określonymi w ust. 1, nie są wiążące dla zainteresowanego użytkownika biznesowego, w przypadku gdy brak takiej zgodności został stwierdzony przez właściwy sąd.

3. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego powiadamiają zainteresowanych użytkowników biznesowych o wszelkich planowanych zmianach warunków korzystania z usług.

Nie wprowadza się planowanych zmian przed upływem terminu powiadomienia, który musi być racjonalny i proporcjonalny do charakteru i zakresu planowanych zmian oraz ich konsekwencji dla zainteresowanego użytkownika biznesowego. Termin powiadomienia musi wynosić co najmniej 15 dni od dnia, w którym dostawca usług pośrednictwa internetowego powiadamia zainteresowanych użytkowników biznesowych o planowanych zmianach.

Zainteresowany użytkownik biznesowy może, w drodze pisemnego oświadczenia lub jasnego działania potwierdzającego, zwolnić dostawcę z obowiązku dotrzymania terminu powiadomienia, o którym mowa w akapicie drugim.

4. Zmiany w warunkach korzystania z usług wprowadzone przez dostawcę usług pośrednictwa internetowego w sposób sprzeczny z przepisami ust. 3 są bezskuteczne.

5. Ust. 3 nie ma zastosowania, w przypadku gdy dostawca usług pośrednictwa internetowego podlega obowiązkowi prawnemu, na podstawie którego zobowiązany jest do zmiany warunków korzystania z usług w sposób, który uniemożliwia temu dostawcy dotrzymanie terminu powiadomienia, o którym mowa w ust. 3 akapit drugi.

Artykuł 4

Zawieszenie i zakończenie

1. W przypadku gdy dostawca usług pośrednictwa internetowego podejmuje decyzję o zawieszeniu lub zakończeniu, w całości lub w części, świadczenia swoich usług pośrednictwa internetowego na rzecz danego użytkownika biznesowego, przekazuje temu zainteresowanemu użytkownikowi biznesowemu, bez zbędnej zwłoki, uzasadnienie takiej decyzji.

2. Uzasadnienie, o którym mowa w ust. 1, musi zawierać odniesienie do konkretnych faktów lub okoliczności, które doprowadziły do decyzji dostawcy usług pośrednictwa internetowego, a także odniesienie do mającej zastosowanie obiektywnej podstawy (lub obiektywnych podstaw) podjęcia tej decyzji, o której mowa w art. 3 ust. 1 lit. c).

Artykuł 5

Plasowanie

1. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego określają w swoich warunkach korzystania z usług główne parametry determinujące plasowanie oraz powody, dla których właśnie tym, a nie innym parametrom nadano względne znaczenie.

   W przypadku gdy te główne parametry obejmują możliwość wpływania na plasowanie w zamian za jakiekolwiek bezpośrednie lub pośrednie wynagrodzenie wypłacone danemu dostawcy usług pośrednictwa internetowego przez użytkowników biznesowych, dostawca ten zawiera w swoich warunkach korzystania z usług również opis tych możliwości i wpływu takiego wynagrodzenia na plasowanie.

2. Dostawcy wyszukiwarek internetowych przedstawiają użytkownikom z witryną firmy główne parametry determinujące plasowanie, zamieszczając w swoich wyszukiwarkach internetowych łatwo- i ogólnodostępny opis tych parametrów sformułowany jasnym i jednoznacznym językiem. Dostawcy ci aktualizują ten opis na bieżąco.

3. Opisy, o których mowa w ust. 1 i 2, muszą być wystarczające, aby umożliwić użytkownikom biznesowym lub użytkownikom z witryną firmy uzyskanie odpowiedniego zrozumienia tego, czy, a jeżeli tak, to w jaki sposób i w jakim zakresie, w mechanizmie plasowania uwzględnia się następujące elementy:

   a) charakterystyki towarów i usług oferowanych konsumentom poprzez usługi pośrednictwa internetowego lub wyszukiwarkę internetową;

   b) znaczenie tych charakterystyk dla tych konsumentów;

   c) w odniesieniu do wyszukiwarek internetowych – cechy budowy strony internetowej, którą posługują się użytkownicy z witryną firmy.

4. Od dostawców usług pośrednictwa internetowego i dostawców wyszukiwarek internetowych nie wymaga się przy spełnianiu wymogów określonych w niniejszym artykule ujawniania tajemnic przedsiębiorstwa, zdefiniowanych w art. 2 pkt 1 dyrektywy (UE) 2016/943.

Artykuł 6

Zróżnicowane traktowanie

1. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego zawierają w swoich warunkach korzystania z usług opis wszelkiego zróżnicowanego traktowania, które stosują lub mogą stosować w odniesieniu do towarów lub usług oferowanych konsumentom poprzez te usługi pośrednictwa internetowego przez, z jednej strony, samych tych dostawców lub przez jakichkolwiek użytkowników biznesowych, których dostawcy ci kontrolują, oraz, z drugiej strony, przez innych użytkowników biznesowych.

2. Opis, o którym mowa w ust. 1, musi obejmować co najmniej, w stosownych przypadkach, wszelkie zróżnicowane traktowanie poprzez szczególne środki stosowane przez dostawcę usług pośrednictwa internetowego lub poprzez jego zachowanie, związane z którymkolwiek z poniższych elementów:

a) dostęp, jaki ten dostawca lub użytkownicy biznesowi kontrolowani przez tego dostawcę mogą mieć do wszelkich danych osobowych lub innych danych, które użytkownicy biznesowi lub konsumenci dostarczają na potrzeby korzystania z danych usług pośrednictwa internetowego lub które są generowane w wyniku świadczenia tych usług;

b) plasowanie;

c) jakiekolwiek bezpośrednie lub pośrednie wynagrodzenie pobierane od użytkowników za korzystanie z danych usług pośrednictwa internetowego;

d) dostęp do usług, które są bezpośrednio powiązane z danymi usługami pośrednictwa internetowego bądź stanowią usługi pomocnicze względem nich, lub warunki korzystania z takich usług.

Artykuł 7

Dostęp do danych

1. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego zawierają w swoich warunkach korzystania z usług opis technicznego i umownego dostępu użytkowników biznesowych – lub informację o braku takiego dostępu – do wszelkich danych osobowych lub innych danych, które użytkownicy biznesowi lub konsumenci dostarczają na potrzeby korzystania z odnośnych usług pośrednictwa internetowego lub które są generowane w wyniku świadczenia tych usług.

2. Za pomocą opisu, o którym mowa w ust. 1, dostawcy usług pośrednictwa internetowego należycie informują użytkowników biznesowych przynajmniej o następujących kwestiach:

a) czy dostawca usług pośrednictwa internetowego ma dostęp do danych osobowych lub innych danych, które użytkownicy biznesowi lub konsumenci dostarczają na potrzeby korzystania z odnośnych usług pośrednictwa internetowego lub które są generowane w wyniku świadczenia tych usług, a jeśli tak – do jakich kategorii takich danych i na jakich warunkach;

b) czy użytkownik biznesowy ma dostęp do danych osobowych lub innych danych dostarczonych przez tego użytkownika biznesowego w związku z korzystaniem przez niego z odnośnych usług pośrednictwa internetowego lub które są generowane w wyniku świadczenia tych usług na rzecz tego użytkownika biznesowego i konsumentów jego towarów lub usług, a jeśli tak – do jakich kategorii takich danych i na jakich warunkach;

c) czy, dodatkowo do lit. b), użytkownik biznesowy ma dostęp do danych osobowych lub innych danych, w tym w formie zagregowanej, dostarczanych w ramach lub generowanych w wyniku świadczenia usług pośrednictwa internetowego na rzecz wszystkich użytkowników biznesowych i konsumentów ich towarów lub usług, a jeśli tak – do jakich kategorii takich danych i na jakich warunkach.

Artykuł 8

Ograniczenia dotyczące oferowania odmiennych warunków za pośrednictwem innych środków

1. W przypadku gdy – w ramach świadczenia swoich usług – dostawcy usług pośrednictwa internetowego ograniczają użytkownikom biznesowym możliwość oferowania konsumentom tych samych towarów i usług na odmiennych warunkach za pośrednictwem innych środków niż dane usługi pośrednictwa, muszą oni zawrzeć w swoich warunkach korzystania z usług uzasadnienie takiego ograniczenia i zapewnić łatwy i publiczny dostęp do tego uzasadnienia. Uzasadnienie to musi zawierać główne względy ekonomiczne, handlowe lub prawne, z jakich wprowadzono takie ograniczenia.

2. Obowiązek określony w ust. 1 nie ma wpływu na zakazy lub restrykcje w odniesieniu do nakładania takich ograniczeń, wynikające ze stosowania innych przepisów unijnych lub z przepisów krajowych, które są zgodne z prawem Unii i którym podlegają dostawcy usług pośrednictwa internetowego.

Artykuł 9

Wewnętrzny system rozpatrywania skarg

1. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego zapewniają wewnętrzny system rozpatrywania skarg ze strony użytkowników biznesowych.

   Ten wewnętrzny system rozpatrywania skarg musi być łatwo dostępny dla użytkowników biznesowych. Musi on umożliwiać im składanie bezpośrednio do danego dostawcy skarg dotyczących następujących kwestii:

   a) domniemanego niewywiązywania się przez tego dostawcę z jakichkolwiek obowiązków prawnych określonych w niniejszym rozporządzeniu, mającego negatywny wpływ na sytuację skarżącego;

   b) kwestii technologicznych, które wiążą się bezpośrednio ze świadczeniem usług pośrednictwa internetowego i które w istotny sposób negatywnie wpływają na sytuację skarżącego;

   c) środków stosowanych przez tego dostawcę lub jego zachowania, wiążących się bezpośrednio ze świadczeniem usług pośrednictwa internetowego i które w istotny sposób negatywnie wpływają na sytuację skarżącego.

2. W ramach swojego wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg dostawcy usług pośrednictwa internetowego:

   a) należycie rozważają wniesione skargi i ewentualne związane z nimi działania następcze konieczne do odpowiedniego rozwiązania podniesionej kwestii, w sposób proporcjonalny do wagi i złożoności tej kwestii;

   b) rozpatrują skargi szybko i skutecznie, z uwzględnieniem wagi i złożoności podniesionej kwestii;

c) informują skarżącego o wyniku wewnętrznego procesu rozpatrywania skargi, w sposób zindywidualizowany i przy użyciu jasnych i jednoznacznych sformułowań.

3. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego zawierają w swoich warunkach korzystania z usług wszelkie istotne informacje dotyczące dostępu do ich wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg oraz funkcjonowania tego systemu.

4. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego co roku opracowują informacje na temat funkcjonowania i skuteczności ich wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg oraz zapewniają łatwy i publiczny dostęp do tych informacji.

Informacje te muszą obejmować całkowitą liczbę złożonych skarg, przedmiot skarg, okres, jaki był potrzebny na rozpatrzenie skarg, oraz decyzje podjęte w sprawach poszczególnych skarg.

5. Przepisów niniejszego artykułu nie stosuje się do dostawców usług pośrednictwa internetowego będących małymi przedsiębiorstwami w rozumieniu art. 2 ust. 2 załącznika do zalecenia 2003/361/WE[11].

Artykuł 10

Mediacja

1. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego wskazują w swoich warunkach korzystania z usług co najmniej jednego mediatora, z którego pomocą są gotowi podjąć próbę osiągnięcia porozumienia z użytkownikami biznesowymi co do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów powstałych między dostawcą a użytkownikiem biznesowym w związku ze świadczeniem przez tego dostawcę usług pośrednictwa internetowego, w tym skarg, w których nie udało się znaleźć rozwiązania przy pomocy wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg, o którym mowa w art. 9.

Dostawcy usług pośrednictwa internetowego mogą wskazać mediatorów świadczących usługi mediacji z miejsca poza Unią wyłącznie pod warunkiem, że zapewniono, by fakt świadczenia przez mediatorów tych usług z miejsca poza Unią nie prowadził w konsekwencji do faktycznego pozbawienia użytkowników biznesowych, których to dotyczy, możliwości korzystania z gwarancji prawnych określonych w prawie Unii lub w prawie państw członkowskich.

2. Mediatorzy, o których mowa w ust. 1, muszą spełniać następujące wymogi:

a) muszą być bezstronni i niezależni;

b) ich usługi mediacji muszą być przystępne cenowo dla przeciętnego użytkownika biznesowego danych usług pośrednictwa internetowego;

c) muszą być w stanie świadczyć swoje usługi mediacji w języku, w którym sporządzono warunki korzystania z usług regulujące stosunki umowne między dostawcą usług pośrednictwa internetowego a danym użytkownikiem biznesowym;

[11] Zalecenie Komisji 2003/361/WE z dnia 6 maja 2003 r. dotyczące definicji mikroprzedsiębiorstw oraz małych i średnich przedsiębiorstw (Dz.U. L 124 z 20.5.2003, s. 36).

d) muszą być łatwo dostępni, fizycznie w miejscu siedziby lub zamieszkania użytkownika biznesowego albo zdalnie za pośrednictwem technologii komunikacyjnych;

e) muszą być w stanie świadczyć usługi mediacji bez zbędnej zwłoki;

f) muszą posiadać wystarczającą wiedzę na temat ogólnych stosunków handlowych między przedsiębiorstwami, umożliwiającą im skuteczne przyczynienie się do próby rozstrzygnięcia sporu.

3. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego podejmują w dobrej wierze wszelkie próby osiągnięcia porozumienia w drodze mediacji prowadzonej przez któregokolwiek z mediatorów, których wskazali zgodnie z ust. 1, w celu osiągnięcia porozumienia co do rozstrzygnięcia sporu.

4. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego ponoszą racjonalną część całkowitych kosztów mediacji w każdej indywidualnej sprawie. Racjonalną część takich całkowitych kosztów określa się, na podstawie sugestii mediatora, przez uwzględnienie wszystkich istotnych elementów danej sprawy, w szczególności względnej zasadności twierdzeń stron sporu, zachowania stron, a także porównania stron pod względem wielkości przedsiębiorstwa i kondycji finansowej. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego ponoszą jednak w każdym przypadku co najmniej połowę całkowitych kosztów.

5. Próby osiągnięcia porozumienia w drodze mediacji co do rozstrzygnięcia sporu zgodnie z niniejszym artykułem nie mają wpływu na prawa dostawców usług pośrednictwa internetowego i zainteresowanych użytkowników biznesowych do wszczęcia postępowania sądowego w dowolnym momencie w trakcie lub po zakończeniu procesu mediacji.

Artykuł 11

Wyspecjalizowani mediatorzy

Komisja zachęca dostawców usług pośrednictwa internetowego oraz reprezentujące ich organizacje i stowarzyszenia do utworzenia indywidualnie lub wspólnie jednej lub większej liczby organizacji świadczących usługi mediacji, spełniających wymogi określone w art. 10 ust. 2 i działających w celu ułatwienia pozasądowego rozstrzygania sporów z użytkownikami biznesowymi, powstałych w związku ze świadczeniem tych usług pośrednictwa internetowego, ze szczególnym uwzględnieniem transgranicznego charakteru takich usług pośrednictwa.

Artykuł 12

Postępowania sądowe wszczynane przez organizacje lub stowarzyszenia reprezentujące i organy publiczne

1. Organizacje i stowarzyszenia mające uzasadniony interes w reprezentowaniu użytkowników biznesowych lub w reprezentowaniu użytkowników z witryną firmy, a także organy publiczne ustanowione w państwach członkowskich mają prawo do wniesienia sprawy do sądów krajowych w Unii, zgodnie z przepisami prawa państwa członkowskiego, w którym wnosi się daną sprawę, w celu powstrzymania lub zakazania wszelkich przypadków nieprzestrzegania przez dostawców

usług pośrednictwa internetowego lub dostawców wyszukiwarek internetowych odpowiednich wymogów określonych w niniejszym rozporządzeniu.

2. Prawo, o którym mowa w ust. 1, przysługuje organizacjom lub stowarzyszeniom wyłącznie wtedy, gdy w chwili wnoszenia sprawy do sądu spełniają wszystkie następujące wymogi:

a) zostały należycie ustanowione zgodnie z prawem państwa członkowskiego;

b) realizują cele leżące w zbiorowym interesie grupy użytkowników biznesowych lub użytkowników z witryną firmy, których reprezentują;

c) są podmiotami nienastawionymi na zysk.

W państwach członkowskich, w których ustanowiono tego typu organy publiczne, organom publicznym przysługuje prawo, o którym mowa w ust. 1, w przypadku gdy – zgodnie z prawem krajowym danego państwa członkowskiego – są one odpowiedzialne za obronę zbiorowych interesów użytkowników biznesowych bądź użytkowników z witryną firmy lub za zapewnienie zgodności z wymogami określonymi w niniejszym rozporządzeniu.

3. Prawo, o którym mowa w ust. 1, nie narusza praw użytkowników biznesowych i użytkowników z witryną firmy do indywidualnego wnoszenia spraw do właściwych sądów krajowych, zgodnie z przepisami prawa państwa członkowskiego, w którym wnoszona jest dana sprawa, w celu podjęcia działań w związku z wszelkimi przypadkami nieprzestrzegania przez dostawców usług pośrednictwa internetowego odpowiednich wymogów określonych w niniejszym rozporządzeniu.

Artykuł 13

Kodeksy postępowania

1. Komisja zachęca dostawców usług pośrednictwa internetowego oraz reprezentujące ich organizacje i stowarzyszenia do opracowywania kodeksów postępowania mających przyczynić się do właściwego stosowania niniejszego rozporządzenia, z uwzględnieniem specyfiki różnych sektorów, w których świadczone są usługi pośrednictwa internetowego, a także specyfiki mikroprzedsiębiorstw oraz małych i średnich przedsiębiorstw.

2. Komisja zachęca dostawców wyszukiwarek internetowych oraz reprezentujące ich organizacje i stowarzyszenia do opracowywania kodeksów postępowania mających przyczynić się do właściwego stosowania art. 5 ust. 2 i 3.

Artykuł 14

Przegląd

1. Do dnia [*date: three years after the date of entry into force*], a następnie co trzy lata, Komisja dokonuje oceny niniejszego rozporządzenia i przedstawia sprawozdanie Parlamentowi Europejskiemu, Radzie i Europejskiemu Komitetowi Ekonomiczno-Społecznemu.

2. Pierwszą ocenę niniejszego rozporządzenia przeprowadza się w szczególności pod kątem wywiązywania się z obowiązków ustanowionych w art. 5, 6, 7 i 8 oraz wpływu tych obowiązków na gospodarkę platform internetowych, a także ustalenia, czy konieczne są dodatkowe przepisy, w tym przepisy dotyczące egzekwowania prawa, w celu zapewnienia sprawiedliwego, przewidywalnego, zrównoważonego i budzącego zaufanie internetowego otoczenia biznesowego w obrębie rynku wewnętrznego.

3. Państwa członkowskie przekazują wszelkie istotne informacje, jakich Komisja może potrzebować do celów sporządzenia sprawozdania, o którym mowa w ust. 1.

4. Przy przeprowadzaniu oceny niniejszego rozporządzenia Komisja uwzględnia opinie i sprawozdania przedłożone jej przez grupę ekspertów w ramach Obserwatorium Gospodarki Platform Internetowych ustanowioną zgodnie z decyzją Komisji C(2018) 2393. W stosownych przypadkach uwzględnia ona również treść i praktykę stosowania kodeksów postępowania, o których mowa w art. 13.

Artykuł 15

Wejście w życie i stosowanie

1. Niniejsze rozporządzenie wchodzi w życie dwudziestego dnia po jego opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.

2. Niniejsze rozporządzenie stosuje się od dnia [*date: six months following the day of its publication*].

Niniejsze rozporządzenie wiąże w całości i jest bezpośrednio stosowane we wszystkich państwach członkowskich.

Sporządzono w Brukseli dnia […] r.

W imieniu Parlamentu Europejskiego	*W imieniu Rady*
Przewodniczący	*Przewodniczący*