

REGULAMENTUL (UE) 2019/1150 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI
din 20 iunie 2019
privind promovarea echității și a transparenței pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de
intermediere online

(Text cu relevanță pentru SEE)

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolul 114,

având în vedere propunerea Comisiei Europene,

după transmiterea proiectului de act legislativ către parlamentele naționale,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European ⁽¹⁾,

după consultarea Comitetului Regiunilor,

hotărând în conformitate cu procedura legislativă ordinară ⁽²⁾,

întrucât:

- (1) Serviciile de intermediere online sunt vectori esențiali de dezvoltare a spiritului întreprinzător și a unor noi modele de afaceri, a schimburilor comerciale și a inovării, care pot, de asemenea, să sporească bunăstarea consumatorilor și care sunt folosiți tot mai mult atât de către sectorul public, cât și de cel privat. Aceste servicii oferă acces la piețe și oportunități comerciale noi, care le permit întreprinderilor să profite de beneficiile aduse de piața internă. Ele le oferă consumatorilor din Uniune posibilitatea de a exploata aceste beneficii, în special prin creșterea gamei de bunuri și servicii, precum și contribuind la oferirea unor prețuri competitive online, dar, de asemenea, ridică probleme care trebuie soluționate pentru a asigura securitatea juridică.
- (2) Serviciile de intermediere online pot fi esențiale pentru succesul comercial al întreprinderilor care le utilizează pentru a ajunge la consumatori. Pentru a exploata pe deplin beneficiile economiei platformelor online, este, așadar, important ca întreprinderile să poată avea încredere în serviciile de intermediere online cu care leagă relații comerciale. Acest lucru este important în primul rând pentru că intermedierea a tot mai multe tranzacții prin serviciile de intermediere online, fenomen favorizat de un robust efect de rețea indirect bazat pe date, conduce la o dependență sporită a acestor întreprinderi utilizatoare de servicii de intermediere online, în special microîntreprinderi și întreprinderi mici și mijlocii (IMM), de aceste servicii pentru a ajunge la consumatori. Ca urmare a acestei dependențe crescânde, furnizorii de astfel de servicii negociază adesea de pe o poziție de superioritate, care le permite să se comporte în practică în mod unilateral într-o manieră care poate fi inechitabilă și care poate aduce prejudicii intereselor legitime ale întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online și, indirect, și consumatorilor din Uniune. De exemplu, ei le-ar putea impune în mod unilateral întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online practici care se abat în mod vădit de la buna conduită comercială sau care sunt contrare bunei-credințe și corectitudinii. Prezentul regulament are drept obiectiv soluționarea acestor potențiale divergențe din economia platformelor online.
- (3) Consumatorii au adoptat utilizarea serviciilor de intermediere online. Un ecosistem online competitiv, echitabil și transparent, în care întreprinderile au o conduită responsabilă, este, de asemenea, esențial pentru bunăstarea consumatorilor. Asigurarea transparenței economiei platformelor online și a încrederii în această economie în relațiile dintre întreprinderi ar putea contribui în mod indirect la îmbunătățirea totodată a încrederii consumatorilor în economia platformelor online. Cu toate acestea, impactul direct al dezvoltării economiei platformelor online asupra consumatorilor face obiectul altor acte din dreptul Uniunii, în special al acquis-ului în domeniul protecției consumatorilor.

⁽¹⁾ JO C 440, 6.12.2018, p. 177.

⁽²⁾ Poziția Parlamentului European din 17 aprilie 2019 (nepublicată încă în Jurnalul Oficial) și Decizia Consiliului din 14 iunie 2019.

- (4) De asemenea, motoarele de căutare online pot fi surse importante de trafic de internet pentru întreprinderile care oferă bunuri și servicii consumatorilor prin intermediul site-urilor și pot afecta astfel în mod semnificativ succesul comercial al respectivilor utilizatori profesionali de site-uri pentru a-și oferi bunurile sau serviciile online în cadrul pieței interne. În această privință, ierarhizarea de către furnizorii de motoare de căutare online a site-urilor internet, inclusiv a acelor site-uri prin intermediul cărora utilizatorii profesionali de site-uri își oferă bunurile și serviciile consumatorilor, are un impact important asupra alegerilor consumatorilor și asupra succesului comercial al respectivilor utilizatori profesionali de site-uri. Chiar și în absența unei relații contractuale cu utilizatorii profesionali de site-uri, furnizorii de motoare de căutare online pot, așadar, să se comporte în practică în mod unilateral într-o manieră care poate fi inechitabilă și care poate aduce prejudicii intereselor legitime ale utilizatorilor profesionali de site-uri și, indirect, și consumatorilor din Uniune.
- (5) Natura relației dintre furnizorii de servicii de intermediere online și întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online poate duce, de asemenea, la situații în care întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online au adesea la dispoziție posibilități limitate de a recurge la măsuri reparatorii în cazul în care acțiunile unilaterale ale furnizorilor serviciilor respective duc la apariția unui diferend. În multe cazuri, acești furnizori nu oferă sisteme interne de soluționare a reclamațiilor care să fie accesibile și eficiente. Mecanismele alternative existente de soluționare extrajudiciară a litigiilor pot fi, de asemenea, ineficace din diverse motive, inclusiv din cauza lipsei unor medieri specializați și a temerii de represalii a întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online.
- (6) Serviciile de intermediere online și motoarele de căutare online, precum și tranzacțiile facilitate de aceste servicii au un potențial transfrontalier intrinsec și prezintă o importanță deosebită pentru buna funcționare a pieței interne a Uniunii în cadrul economiei actuale. Practicile comerciale potențial inechitabile și dăunătoare ale anumitor furnizori de astfel de servicii și lipsa unor mecanisme eficiente în materie de măsuri reparatorii împiedică realizarea deplină a acestui potențial și afectează în mod negativ buna funcționare a pieței interne.
- (7) Ar trebui să se stabilească la nivelul Uniunii un set specific de norme obligatorii menite să asigure un mediu de afaceri online echitabil, previzibil, durabil și fiabil în cadrul pieței interne. În special, întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online ar trebui să li se asigure un grad de transparență adecvat, precum și posibilități efective în întreaga Uniune de a solicita măsuri reparatorii, pentru a se facilita activitățile transfrontaliere în cadrul Uniunii și, astfel, pentru a se îmbunătăți funcționarea corespunzătoare a pieței interne și a se oferi un răspuns la un posibil fenomen emergent de fragmentare în domeniile specifice care fac obiectul prezentului regulament.
- (8) Aceste norme ar trebui să prevadă, de asemenea, stimulente adecvate pentru promovarea echității și a transparenței, în special în ceea ce privește ierarhia utilizatorilor profesionali de site-uri în rezultatele de căutare generate de motoarele de căutare online. În același timp, normele respective ar trebui să recunoască și să protejeze potențialul considerabil de inovare oferit de economia platformelor online în sens larg și să permită o concurență sănătoasă, care să ducă la o gamă mai largă de opțiuni pentru consumatori. Este oportun să se clarifice faptul că prezentul regulament nu ar trebui să aducă atingere dreptului civil intern, în special dreptului contractelor, spre exemplu normelor privind validitatea, constituirea, efectele sau încetarea unui contract, cu condiția ca normele de drept civil intern să fie conforme cu dreptul Uniunii și în măsura în care aspectele relevante nu sunt reglementate de prezentul regulament. Statele membre ar trebui să rămână libere să aplice legile naționale care interzic sau sancționează comportamentul unilateral sau practicile comerciale neloiale în măsura în care aspectele relevante nu sunt reglementate de dispozițiile prezentului regulament.
- (9) Întrucât serviciile de intermediere online și motoarele de căutare online au, în general, o dimensiune globală, prezentul regulament ar trebui să se aplice furnizorilor respectivelor servicii indiferent dacă sunt stabiliți într-un stat membru sau în afara Uniunii, cu condiția îndeplinirii cumulative a două condiții. În primul rând, întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online sau utilizatorii profesionali de site-uri ar trebui să fie stabiliți în Uniune. În al doilea rând, întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online sau utilizatorii profesionali de site-uri ar trebui să, prin furnizarea acestor servicii, să își ofere bunurile sau serviciile consumatorilor situați în Uniune cel puțin pentru o parte a tranzacției. Pentru a stabili dacă întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online sau utilizatorii profesionali de site-uri oferă bunuri sau servicii consumatorilor din Uniune, este necesar să se confirme că întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online sau utilizatorii profesionali de site-uri își direcționează activitățile către consumatori situați în unul sau mai multe state membre. Acest criteriu ar trebui interpretat în conformitate cu jurisprudența relevantă a Curții de Justiție a Uniunii Europene privind articolul 17 alineatul (1) litera (c) din Regulamentul (CE) nr. 1215/2012 al Parlamentului European și al Consiliului ⁽³⁾ și articolul 6 alineatul (1) litera (b) din Regulamentul (CE) nr. 593/2008 al Parlamentului European și al Consiliului ⁽⁴⁾. Acești consumatori ar trebui să se afle în Uniune, dar nu e nevoie să își aibă reședința în Uniune și nici să aibă cetățenia vreunui stat membru. În consecință, prezentul regulament nu ar trebui să se aplice în cazul în care întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online sau utilizatorii profesionali de site-uri nu sunt stabiliți în Uniune sau în cazul în care sunt stabiliți în Uniune, dar utilizează servicii de intermediere online sau motoare de căutare online pentru a-și oferi bunurile sau serviciile exclusiv consumatorilor situați în afara Uniunii sau unor persoane care nu sunt consumatori. În plus, prezentul regulament ar trebui să se aplice indiferent de dreptul general aplicabil unui contract.

⁽³⁾ Regulamentul (UE) nr. 1215/2012 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2012 privind competența judiciară, recunoașterea și executarea hotărârilor în materie civilă și comercială (JO L 351, 20.12.2012, p. 1).

⁽⁴⁾ Regulamentul (CE) nr. 593/2008 al Parlamentului European și al Consiliului din 17 iunie 2008 privind legea aplicabilă obligațiilor contractuale (Roma I), (JO L 177, 4.7.2008, p. 6).

- (10) O mare varietate de relații între întreprinderi și consumatori sunt intermediare online de către furnizori care oferă servicii multilaterale, bazate, în esență, pe același model de afaceri care presupune construirea unui ecosistem. Pentru a reflecta serviciile relevante, serviciile de intermediere online ar trebui să fie definite într-un mod precis și neutru din punct de vedere tehnologic. Mai concret, aceste servicii ar trebui să constea în servicii ale societății informaționale, care se caracterizează prin faptul că vizează să faciliteze inițierea de tranzacții directe între întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online și consumatori, indiferent dacă tranzacțiile sunt încheiate, în final, online, pe portalul online al furnizorului de servicii de intermediere online în cauză sau al întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online, offline sau dacă nu se încheie, de fapt, deloc, ceea ce ar însemna că existența unei relații contractuale între întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online și consumatori nu ar trebui să fie o condiție prealabilă obligatorie pentru serviciile de intermediere online din sfera de aplicare a prezentului regulament. Simpla includere a unui serviciu care nu are decât un caracter marginal nu ar trebui să conducă la concluzia că obiectivul unui site de internet sau al unui serviciu este de a facilita tranzacțiile în sensul unui serviciu de intermediere online. În plus, serviciile ar trebui furnizate pe baza relațiilor contractuale existente între furnizori și întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online care oferă bunuri sau servicii consumatorilor. Ar trebui să se considere că există o astfel de relație contractuală atunci când ambele părți în cauză își exprimă intenția de a fi legate între ele în mod neechivoc, pe un suport durabil, fără să fie neapărat necesar un acord scris explicit în acest sens.
- (11) Printre serviciile de intermediere online care intră sub incidența prezentului regulament ar trebui, prin urmare, să se regăsească piețele de comerț electronic online, inclusiv cele colaborative pe care își desfășoară activitatea întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online, serviciile de aplicații informatice online, precum magazinele de aplicații, și serviciile de platforme sociale online, indiferent de tehnologia utilizată pentru a furniza astfel de servicii. În acest sens, serviciile de intermediere online ar putea, de asemenea, să fie furnizate prin intermediul tehnologiei în materie de asistență vocală. De asemenea, ar trebui să nu fie relevant dacă aceste tranzacții dintre întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online și consumatori implică o plată în bani sau că aceste tranzacții sunt încheiate parțial offline. Cu toate acestea, prezentul regulament nu ar trebui să se aplice serviciilor de intermediere online „peer-to-peer” în absența întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online, serviciilor de intermediere online exclusiv business-to-business care nu sunt oferite consumatorilor, instrumentelor de publicitate online și schimburilor publicitare online care nu sunt furnizate cu scopul de a facilita inițierea tranzacțiilor directe și care nu presupun o relație contractuală cu consumatorii. Din același motiv, serviciile de îmbunătățire a software-ului motoarelor de căutare, precum și serviciile care gravitează în jurul software-ului care blochează publicitatea nu ar trebui să fie reglementate de prezentul regulament. Funcționalitățile și interfețele tehnologice care doar fac legătura între hardware și aplicații nu ar trebui să fie reglementate de prezentul regulament, deoarece, în mod normal, nu îndeplinesc criteriile necesare pentru a fi considerate servicii de intermediere online. Cu toate acestea, astfel de funcționalități sau interfețe pot fi direct conectate la anumite servicii de intermediere online sau pot fi auxiliare acestora, caz în care furnizorii de servicii de intermediere online relevanți ar trebui să facă obiectul unor cerințe de transparență legate de tratamentul diferențiat pe baza acestor funcționalități și interfețe. De asemenea, prezentul regulament nu ar trebui să se aplice serviciilor de plată online, întrucât nici acestea nu îndeplinesc cerințele aplicabile, ci sunt mai degrabă în mod inerent auxiliare tranzacției de furnizare de bunuri și servicii pentru consumatorii în cauză.
- (12) În conformitate cu jurisprudența relevantă a Curții de Justiție a Uniunii Europene și având în vedere faptul că dependența întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online a fost remarcată mai ales în ceea ce privește serviciile de intermediere online care servesc drept portal de acces către consumatori care sunt persoane fizice, noțiunea de consumator utilizată pentru a delimita domeniul de aplicare al prezentului regulament ar trebui să fie înțeleasă ca referindu-se exclusiv la persoanele fizice, atunci când acestea acționează în scopuri care nu sunt legate de activitatea lor comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională.
- (13) Având în vedere ritmul rapid al inovării, definiția motorului de căutare online utilizată în prezentul regulament ar trebui să fie neutră din punct de vedere tehnologic. În special, definiția ar trebui înțeleasă ca incluzând și cererile vocale.
- (14) Furnizorii de servicii de intermediere online au tendința de a utiliza termeni și condiții prestabilite și, pentru a-i proteja în mod eficace pe întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online atunci când este necesar, prezentul regulament ar trebui să se aplice în cazul în care termenii și condițiile unei relații contractuale, indiferent de denumirea sau forma sub care se prezintă acestea, sunt stabilite unilateral de furnizorul de servicii de intermediere online. Pentru a se determina dacă clauzele și condițiile au fost stabilite în mod unilateral ar trebui să se realizeze o evaluare de la caz la caz pe baza unui evaluări globale. Pentru această evaluare globală, dimensiunea relativă a părților în cauză și faptul că a avut loc o negociere sau că anumite dispoziții ar fi putut fi supuse unei astfel de negocieri și stabilite împreună de către furnizorul relevant și de către întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online nu ar trebui să fie, în sine, elemente hotărâtoare. În plus, obligația furnizorilor de servicii de intermediere online de a pune la dispoziția întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online într-o formă ușor accesibilă termenii și condițiile lor, inclusiv în etapa precontractuală a relației lor comerciale, înseamnă că întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online nu vor fi private de transparența garantată de prezentul regulament ca urmare a faptului că sunt în măsură să negocieze cu succes, într-un fel sau altul, în avantajul lor.

- (15) Pentru a garanta faptul că termenii și condițiile generale ale unei relații contractuale le permit întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online să stabilească condițiile comerciale pentru utilizarea, sistarea și suspendarea serviciilor de intermediere online și pentru a asigura previzibilitate în ceea ce privește relația lor comercială, respectivele termeni și condiții ar trebui redactate într-un limbaj simplu și inteligibil. Ar trebui să se considere că termenii și condițiile nu au fost redactate într-un limbaj simplu și inteligibil atunci când acestea sunt vagi, nespecifice sau nu furnizează detalii cu privire la aspectele comerciale importante și, prin urmare, nu reușesc să ofere întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online un grad rezonabil de previzibilitate cu privire la cele mai importante aspecte ale relației contractuale. În plus, limbajul înșelător nu ar trebui considerat simplu și inteligibil.
- (16) Pentru a garanta că întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online le este suficient de clar unde și cui sunt comercializate bunurile sau serviciile lor, furnizorii de servicii de intermediere online ar trebui să asigure transparența față de întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online în ceea ce privește toate canalele de distribuție suplimentare și potențialele programe afiliate pe care le pot utiliza serviciile de intermediere online pentru a comercializa bunurile și serviciile respective. Canalele suplimentare și programele afiliate ar trebui înțelese într-un mod neutru din punct de vedere tehnologic, dar ar putea include, inter alia, alte site-uri, aplicații sau servicii de intermediere online utilizate pentru a comercializa bunurile sau serviciile oferite de întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online.
- (17) Proprietatea și controlul drepturilor de proprietate intelectuală online pot avea o importanță economică semnificativă atât pentru furnizorii de servicii de intermediere online, cât și pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online. Pentru a asigura claritatea și transparența pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online și o mai bună înțelegere de către acestea, furnizorii de servicii de intermediere online ar trebui să includă, în termenii și condițiile lor, informații generale sau, dacă doresc, mai detaliate cu privire la efectele globale, dacă este cazul, ale termenilor și condițiilor respective asupra proprietății și controlului drepturilor de proprietate intelectuală ale întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online. Printre aceste informații s-ar putea număra, de exemplu, date despre utilizarea generală a logourilor, mărcile comerciale sau denumirile comerciale.
- (18) Asigurarea transparenței în formularea termenilor și condițiilor generale poate fi esențială pentru promovarea unor relații de afaceri durabile și pentru prevenirea comportamentelor inechitabile în detrimentul întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online. Furnizorii de servicii de intermediere online ar trebui, prin urmare, să se asigure că termenii și condițiile sunt ușor accesibile pe parcursul tuturor etapelor relației comerciale, inclusiv pentru potențialele întreprinderi utilizatoare de servicii de intermediere online în etapa precontractuală, și că orice modificare a acestora se notifică respectivelor întreprinderi utilizatoare de servicii de intermediere online pe un suport durabil, respectându-se o perioadă de preaviz prestabilită rezonabilă și proporțională, în funcție de circumstanțele specifice, cu o durată de cel puțin 15 zile. Ar trebui să se prevadă perioade de preaviz proporționale mai mari, de peste 15 zile, în cazul în care modificările propuse ale termenilor și condițiilor ar impune întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online să efectueze adaptări tehnice sau comerciale pentru a se conforma modificării, de exemplu atunci când este nevoie să efectueze ajustări tehnice semnificative ale bunurilor sau serviciilor lor. Respectiva perioadă de preaviz nu ar trebui să se aplice în cazul și în măsura în care întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online renunță într-un mod lipsit de ambiguitate la aceasta și în cazul și în măsura în care necesitatea modificării termenilor și condițiilor fără respectarea perioadei de preaviz se impune ca urmare a unei obligații juridice sau regulamentare care îi revine furnizorului de servicii în temeiul dreptului Uniunii sau al dreptului intern. Cu toate acestea, modificările de redactare propuse nu ar trebui să intre sub incidența termenului „modificare”, în măsura în care acestea nu modifică conținutul sau semnificația termenilor și condițiilor. Cerința de a notifica modificările propuse pe un suport durabil ar trebui să le permită întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online să revizuiască efectiv aceste modificări într-o etapă ulterioară. Întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online ar trebui să aibă dreptul de a rezilia contractul în termen de 15 zile de la primirea unui preaviz privind orice modificare, cu excepția cazului în care se aplică un termen mai scurt contractului, de exemplu în temeiul dreptului civil național.
- (19) În general, furnizarea de bunuri sau servicii noi, inclusiv de aplicații software, către serviciile de intermediere online ar trebui considerată ca fiind o acțiune fără echivoc, de renunțare, de către întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online, la perioada de preaviz, solicitată în cazul modificării termenilor și condițiilor. [Cu toate acestea, în cazurile în care perioada de preaviz rezonabilă și proporțională este mai mare de 15 zile, deoarece modificările aduse termenilor și condițiilor impun întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online să efectueze ajustări tehnice sau comerciale semnificative ale bunurilor sau serviciilor sale, nu ar trebui să se considere că s-a renunțat la perioada de preaviz în mod automat în cazul în care întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online furnizează noi bunuri și servicii. Furnizorul de servicii de intermediere online ar trebui să se aștepte ca modificările aduse termenilor și condițiilor să impună întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online să efectueze ajustări tehnice semnificative în cazul în care, de exemplu, toate caracteristicile serviciului de intermediere online la care întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online au avut acces sunt eliminate sau adăugate sau în cazul în care ar putea fi necesar ca întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online să își adapteze bunurile sau să își reprogrameze serviciile pentru a-și putea desfășura în continuare activitatea prin serviciile de intermediere online.
- (20) Pentru a proteja întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online și a garanta securitatea juridică pentru ambele părți, termenii și condițiile neconforme ar trebui să fie nule și neavenite, adică să se considere că nu au existat niciodată, cu efect *erga omnes* și *ex tunc*. Aceasta ar trebui totuși să se refere numai la dispozițiile specifice din cadrul termenilor și condițiilor care nu sunt conforme. Celelalte dispoziții ar trebui să rămână valabile și executorii, în măsura în care pot fi izolate de dispozițiile neconforme. Modificările bruște aduse termenilor și condițiilor existente pot perturba în mod semnificativ activitatea întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online. Pentru a limita astfel de efecte negative asupra întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online și pentru a descuraja un astfel de comportament, modificările făcute cu încălcarea obligației de a prevedea o perioadă de preaviz fixă ar trebui, prin urmare, să fie nule și neavenite, adică să se considere că nu au existat niciodată, cu efecte *erga omnes* și *ex tunc*.

- (21) Pentru a se asigura că întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online pot exploata pe deplin oportunitățile comerciale oferite de serviciile de intermediere online, furnizorii de astfel de servicii nu ar trebui să împiedice întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online să includă identitatea lor comercială ca parte a ofertei lor sau a prezenței lor în cadrul serviciilor de intermediere online relevante. Totuși, această interdicție de interferență nu ar trebui înțeleasă ca un drept al întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online de a stabili în mod unilateral modalitatea de prezentare a ofertei lor sau a prezenței lor în cadrul serviciilor de intermediere online relevante.
- (22) Un furnizor de servicii de intermediere online poate avea motive legitime pentru a decide să restricționeze, să suspende sau să sisteze furnizarea serviciilor sale către o anumită întreprindere utilizatoare de servicii de intermediere online, inclusiv prin delistarea bunurilor sau serviciilor individuale ale unei anumite întreprinderi utilizatoare de servicii de intermediere online sau prin eliminarea efectivă a acestora din rezultatele căutării. Cu puțin timp înainte de suspendarea acestora, furnizorii de servicii de intermediere online pot restricționa și includerile individuale pe listă ale întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online; de exemplu, acest lucru se poate realiza prin retrogradarea acestora sau afectarea într-un mod negativ a vizibilității întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online („dimming”) care poate include prin retrogradarea acestuia în ierarhie. Cu toate acestea, dat fiind că deciziile respective pot afecta în mod semnificativ interesele întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză, acestea ar trebui să i se furnizeze, înainte de sau la momentul în care intră în vigoare restricția sau suspendarea, o justificare a deciziei respective, pe un suport durabil. Pentru a reduce la minimum impactul negativ al unor astfel de decizii asupra întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online, furnizorii de servicii de intermediere online ar trebui, de asemenea, să ofere, în cadrul procesului intern de soluționare a reclamațiilor, o oportunitate pentru clarificarea faptelor care au condus la această decizie, sprijinind astfel întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online, atunci când acest lucru este posibil, să restabilească conformitatea. În plus, în cazul în care furnizorul de servicii de intermediere online revocă decizia de restricționare, suspendare sau sistare, de exemplu, ca urmare a faptului că decizia a fost adoptată în mod eronat sau că încălcarea termenilor și condițiilor care au condus la această decizie nu a fost săvârșită cu rea credință și a fost remediată în mod satisfăcător, furnizorul de servicii de intermediere online ar trebui să restabilească fără întârzieri nejustificate accesul întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză, inclusiv orice acces la date cu caracter personal sau de altă natură, sau ambele, disponibile înainte de luarea deciziei.

Justificarea deciziei de a restricționa, suspenda sau sista furnizarea serviciilor de intermediere online ar trebui să le permită, în acest sens, întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online să aprecieze dacă decizia respectivă poate fi atacată, ceea ce ar îmbunătăți posibilitățile acestora de a recurge la măsuri reparatorii eficiente în caz de nevoie. În justificare ar trebui să se identifice motivele care au stat la baza deciziei, pornind de la motivele expuse în prealabil de furnizor în termeni și condiții, și ar trebui să se facă trimitere în mod proporțional la circumstanțele specifice relevante, inclusiv la notificările părților terțe, care au condus la adoptarea respectivei decizii. Cu toate acestea, unui furnizor de servicii de intermediere online nu ar trebui să i se solicite să ofere o justificare privind restricțiile, suspendările sau sistările atunci când are o obligație juridică sau regulamentară. În plus, o justificare a motivelor nu ar trebui să fie necesară atunci când un furnizor de servicii de intermediere online poate demonstra că întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză a încălcat în mod repetat termenii și condițiile aplicabile, ceea ce a dus la sistarea în totalitate a furnizării serviciilor de intermediere online respective.

- (23) Sistarea tuturor serviciilor de intermediere online și ștergerea aferentă a datelor furnizate în vederea utilizării acestor servicii sau generate ca urmare a furnizării acestor servicii reprezintă o pierdere de informații esențiale, care ar putea avea un impact semnificativ asupra întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online și ar putea, de asemenea, să le afecteze capacitatea de a-și exercita în mod adecvat alte drepturi care le sunt acordate prin prezentul regulament. Prin urmare, furnizorul de servicii de intermediere online ar trebui să pună la dispoziția întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză o justificare pe un suport durabil, cu cel puțin 30 de zile înainte ca sistarea furnizării tuturor serviciilor sale de intermediere online să producă efecte. Cu toate acestea, spre exemplu în cazurile în care o obligație juridică sau regulamentară impune unui furnizor de servicii de intermediere online să sisteze furnizarea tuturor serviciilor sale de intermediere online către o anumită întreprindere utilizatoare de servicii de intermediere online, această perioadă de preaviz nu ar trebui să se aplice. De asemenea, perioada de preaviz de 30 de zile nu ar trebui să se aplice atunci când un furnizor de servicii de intermediere online invocă drepturi de sistare în temeiul dreptului intern, în conformitate cu dreptul Uniunii, care permit sistarea imediată în cazul în care, ținând seama de toate circumstanțele cazului respectiv și punând în balanță interesele ambelor părți, nu se poate preconiza în mod rezonabil continuarea relației contractuale până la termenul convenit sau până la expirarea unei perioade de preaviz. În cele din urmă, perioada de preaviz de 30 de zile nu ar trebui să se aplice în cazul în care un furnizor de servicii de intermediere online poate demonstra că încălcarea termenilor și condițiilor este repetată. Diferitele excepții de la aplicarea dispozițiilor privind perioada de preaviz de 30 de zile pot apărea, în special, în legătură cu un conținut ilicit sau necorespunzător, cu siguranța unui bun sau serviciu, cazuri de contrafacere, fraudă, programe malware, spam, încălcări ale securității datelor, alte riscuri de securitate cibernetică sau cu caracterul adecvat al bunului sau al serviciului pentru minori. Pentru a asigura proporționalitatea, furnizorii de servicii de intermediere online ar trebui, în cazul în care acest lucru este rezonabil și fezabil din punct de vedere tehnic, să delisteze doar bunurile sau serviciile individuale ale unei anumite întreprinderi utilizatoare de servicii de intermediere online. Sistarea în totalitate a serviciilor de intermediere online constituie cea mai severă măsură.
- (24) Ierarhizarea bunurilor și serviciilor de către furnizorii de servicii de intermediere online are un impact important asupra alegerilor consumatorilor și, prin urmare, asupra succesului comercial al întreprinderilor care oferă aceste bunuri și servicii consumatorilor prin servicii de intermediere online. Ierarhia se referă la vizibilitatea relativă a ofertelor întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online sau la relevanța acordată rezultatelor căutărilor, astfel cum sunt acestea prezentate, organizate sau comunicate de către furnizorii de servicii de intermediere online sau de către furnizorii de motoare de căutare online, rezultând din utilizarea secvențierii algoritmice („algorithmic sequencing”), a unor mecanisme de evaluare sau notare, a efectelor vizuale distinctive sau a

altor instrumente de scoatere în evidență ori a unor combinații ale acestora. Previzibilitatea implică faptul că furnizorii de servicii de intermediere online stabilesc ierarhia într-un mod nearbitrar. Furnizorii ar trebui, prin urmare, să prezinte în prealabil principalii parametri de ierarhizare, pentru a spori previzibilitatea pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online, pentru a le permite acestora să înțeleagă mai bine modul de funcționare a mecanismului de ierarhizare și să compare practicile aplicate în această privință de diferiți furnizori. Modalitatea specifică de formulare a acestei obligații de transparență este importantă pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online, deoarece implică identificarea unui număr limitat de parametri care sunt cei mai relevanți dintr-o gamă care poate fi mult mai largă de parametri ce au un anumit impact asupra ierarhiei. Această descriere argumentată ar trebui să ajute întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online să își îmbunătățească prezentarea bunurilor și a serviciilor sau a anumitor caracteristici inerente ale acestor bunuri sau servicii. Noțiunea de parametru principal ar trebui înțeleasă ca referindu-se la orice criterii generale, procese, semnale specifice încorporate în algoritmi sau în alte mecanisme de ajustare sau retrogradare utilizate în legătură cu ierarhia rezultatelor.

- (25) Descrierea principalilor parametri de ierarhizare ar trebui să includă și o explicație a posibilităților pe care le pot avea întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online de a influența în mod activ poziția în ierarhie în schimbul efectuării unor plăți, precum și a efectelor relative ale unei astfel de situații. Noțiunea de plăți ar putea, în acest sens, să se refere la plăți efectuate cu scopul principal sau unic de a îmbunătăți poziția în ierarhie, precum și la plăți indirecte sub forma acceptării de către o întreprindere utilizatoare de servicii de intermediere online a unor obligații suplimentare de orice fel care pot avea acest efect concret, cum ar fi utilizarea serviciilor auxiliare sau a eventualelor caracteristici premium. În consecință, conținutul descrierii, inclusiv numărul și tipul parametrilor principali, poate varia foarte mult în funcție de serviciile specifice de intermediere online, dar ar trebui să le ofere întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online o înțelegere adecvată a modului în care mecanismul de ierarhizare ține seama de caracteristicile bunurilor sau serviciilor efective oferite de acestea și de relevanța lor pentru consumatorii respectivelor servicii de intermediere online. Indicatorii utilizați pentru a măsura calitatea bunurilor sau a serviciilor întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online, utilizarea de editori și abilitatea lor de a influența ierarhia respectivelor bunuri sau servicii, amploarea impactului plăților asupra ierarhiei, precum și elemente care nu au legătură sau au numai o legătură îndepărtată cu bunul sau serviciul în sine, cum ar fi caracteristicile de prezentare ale ofertei online, ar putea fi exemple de parametri principali care, atunci când sunt incluși într-o descriere generală a mecanismului de ierarhizare într-un limbaj simplu și inteligibil, ar trebui să asiste întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online să înțeleagă în mod adecvat funcționarea sa.
- (26) De asemenea, ierarhizarea de către furnizorii de motoare de căutare online a site-urilor internet, inclusiv a acelor site-uri prin intermediul cărora întreprinderile își oferă bunurile și serviciile consumatorilor, are un impact important asupra alegerilor consumatorilor și asupra succesului comercial al utilizatorilor profesioniști de site-uri. Furnizorii de motoare de căutare online ar trebui, prin urmare, să ofere o descriere a principalilor parametri pe baza cărora se stabilește poziția în ierarhie a tuturor site-urilor indexate, inclusiv a celor ale utilizatorilor profesioniști de site-uri, precum și a altor site-uri, precum și o descriere a importanței relative a respectivelor parametri principali în comparație cu alți parametri. Pe lângă caracteristicile bunurilor și serviciilor și relevanța lor pentru consumatori, în cazul motoarelor de căutare online ar trebui ca această descriere să permită, de asemenea, utilizatorilor profesioniști de site-uri să înțeleagă în mod adecvat dacă se ține cont sau nu de anumite caracteristici de concepere a site-ului utilizate, cum ar fi optimizarea site-ului pentru dispozitivele de telecomunicații mobile și, în caz afirmativ, în ce mod și în ce măsură se întâmplă acest lucru. Descrierea ar trebui, de asemenea, să includă o explicație a eventualei posibilități pentru utilizatorii profesioniști de site-uri de a influența în mod activ ierarhia în schimbul unei remunerații, precum și o explicație a efectelor relative ale acestei posibilități. În lipsa unei relații contractuale între furnizorii de motoare de căutare online și utilizatorii profesioniști de site-uri, descrierea respectivă ar trebui să fie pusă la dispoziția publicului într-un loc vizibil și ușor accesibil de pe motorul de căutare online relevant. Spațiile de pe site-urile care impun autentificarea sau înregistrarea utilizatorilor nu ar trebui să fie considerate ca fiind ușor disponibile publicului în acest sens.

Pentru a asigura previzibilitatea pentru utilizatorii profesioniști de site-uri, descrierea ar trebui, de asemenea, să fie actualizată, inclusiv să se prevadă posibilitatea ca orice modificare adusă parametrilor principali să fie ușor identificabilă. Existența unei descrieri actualizate a principalilor parametri ar fi, de asemenea, în beneficiul utilizatorilor care nu sunt utilizatori profesioniști de site-uri ai motoarelor de căutare online. În unele cazuri, furnizorii de motoare de căutare online pot decide să influențeze ierarhia într-o anumită situație sau să delisteze un anumit site dintr-o ierarhie, pe baza unei notificări din partea unei părți terțe. Spre deosebire de furnizorii de servicii de intermediere online, furnizorii de motoare de căutare online, din cauza inexistenței unei relații contractuale între părți, nu li se poate impune o cerință de informare în mod direct a unui utilizator profesional de site-uri cu privire la modificarea ierarhiei sau la delistarea ca urmare a unei notificări din partea unei părți terțe. Cu toate acestea, utilizatorul profesional de site-uri ar trebui să aibă posibilitatea de a examina conținutul notificării care a condus la modificarea ierarhiei sau la delistarea site-ului respectiv, cercetând conținutul notificării, spre exemplu într-o bază de date online accesibilă publicului. Aceasta ar contribui la reducerea potențialelor utilizări abuzive ale notificărilor, de către concurenți, care ar putea să ducă la delistare.

- (27) Furnizorii de servicii de intermediere online sau de motoare de căutare online nu ar trebui să fie obligați, în temeiul prezentului regulament, să divulge funcționarea detaliată a mecanismelor lor de ierarhizare, inclusiv a algoritmilor. De asemenea, nu ar trebui să se aducă atingere capacității lor de a acționa împotriva manipulării cu rea credință a ierarhiei de către părți terțe, inclusiv în interesul consumatorilor. O descriere generală a principalilor parametri de ierarhizare ar trebui să protejeze respectivele interese, permițându-le totodată întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online și utilizatorilor profesioniști de site-uri să înțeleagă în mod adecvat funcționarea ierarhizării

în contextul utilizării de către aceștia a unor servicii de intermediere online sau a unor motoare de căutare online specifice. Pentru a se asigura îndeplinirea obiectivului prezentului regulament, luarea în considerare a intereselor comerciale ale furnizorilor de servicii de intermediere online sau de motoare de căutare online nu ar trebui, prin urmare, să conducă niciodată la refuzarea divulgării principalilor parametri care determină ierarhia. În acest sens, garantând totodată faptul că prezentul regulament nu aduce atingere Directivei (UE) 2016/943 a Parlamentului European și a Consiliului ⁽⁵⁾, descrierea oferită ar trebui să se bazeze cel puțin pe date reale referitoare la relevanța parametrilor de ierarhizare utilizați.

- (28) Comisia ar trebui să elaboreze orientări pentru a sprijini furnizorii de servicii de intermediere online și furnizorii de motoare de căutare online în aplicarea cerințelor de transparență referitoare la ierarhizare prevăzute de prezentul regulament. Acest efort ar trebui să contribuie la optimizarea modului în care parametrii principali care determină ierarhia sunt identificați și prezentați întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online și utilizatorilor profesionali de site-uri.
- (29) Prin bunuri și servicii auxiliare ar trebui să se înțeleagă bunurile și serviciile oferite consumatorului imediat înainte de finalizarea unei tranzacții inițiate privind servicii de intermediere online în completare la bunul sau serviciul primar oferit de întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online. Bunurile și serviciile auxiliare se referă la produse care, în mod obișnuit, depind de bunul sau serviciul primar și au o legătură directă cu acesta pentru a funcționa. Prin urmare, această noțiune ar trebui să excludă bunurile și serviciile care doar sunt vândute în plus față de bunul sau serviciul primar în cauză, fără a-i fi complementare prin natura lor. Exemplele de servicii auxiliare includ serviciile de reparații pentru un anumit bun sau produsele financiare, precum asigurarea la închirierea unui autoturism, oferite în completare la bunurile sau serviciile oferite de întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online. În mod similar, bunurile auxiliare ar putea include bunurile în completare la un anumit produs oferit de întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online sub forma unui instrument de actualizare sau de personalizare aflat în legătură cu acel produs. Furnizorii de servicii de intermediere online ar trebui să prevadă în termenii și condițiile lor o descriere a tipurilor de bunuri și servicii auxiliare oferite atunci când oferă consumatorilor bunuri sau servicii auxiliare unui bun sau serviciu vândut de o întreprindere utilizatoare de servicii de intermediere online, acesta din urmă utilizând serviciile de intermediere online ale celor dintâi. Această descriere ar trebui să fie pusă la dispoziție în cadrul termenilor și condițiilor indiferent dacă bunul sau serviciul auxiliar este furnizat chiar de furnizorul de servicii online de intermediere sau de un terț. Această descriere ar trebui să fie suficient de detaliată încât să îi permită unei întreprinderi utilizatoare de servicii de intermediere online să aprecieze dacă există bunuri sau servicii care se vând ca auxiliare la bunul sau serviciul întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online. Descrierea nu ar trebui neapărat să menționeze bunul sau serviciul, ci mai curând tipul de produs care este oferit în completare la produsul primar al întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online. În plus, această descriere ar trebui, în toate cazurile, să menționeze dacă și în ce condiții îi este permis unei întreprinderi utilizatoare de servicii de intermediere online să ofere propriul bun sau serviciu auxiliar în plus față de bunul sau serviciul primar pe care îl oferă prin serviciile de intermediere online.
- (30) În cazul în care un furnizor de servicii de intermediere online oferă anumite bunuri sau servicii consumatorilor prin propriile sale servicii de intermediere online sau prin intermediul unei întreprinderi utilizatoare de servicii de intermediere online și pe care o controlează, respectivul furnizor poate concura direct cu alte întreprinderi utilizatoare de servicii sale de intermediere online pe care nu le controlează, ceea ce poate reprezenta pentru furnizor un stimul economic și posibilitatea de a utiliza controlul său asupra serviciilor de intermediere online pentru a oferi avantaje tehnice sau economice propriei oferte sau ofertelor prezentate prin intermediul unei întreprinderi utilizatoare de servicii de intermediere online pe care o controlează și pe care le-ar putea refuza întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online concurente. Un astfel de comportament ar putea submina concurența loială și ar limita posibilitățile de alegere ale consumatorilor. În astfel de situații, în special, este important ca furnizorul de servicii de intermediere online să acționeze într-un mod transparent și să ofere o descriere adecvată a oricărui tratament diferențiat și să specifice motivele acestuia, indiferent dacă este furnizat prin mijloace juridice, comerciale sau tehnice, cum sunt funcționalitățile asociate sistemelor de operare, pe care l-ar putea acorda cu privire la bunurile sau serviciile pe care le oferă el însuși comparativ cu cele oferite de întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online. Pentru a garanta proporționalitatea, această obligație ar trebui să se aplice la nivelul tuturor serviciilor de intermediere online, nu numai la nivelul bunurilor sau serviciilor individuale oferite prin intermediul acestor servicii.
- (31) În cazul în care un furnizor de motoare de căutare online oferă anumite bunuri sau servicii consumatorilor prin propriile sale motoare de căutare online sau prin intermediul unui utilizator profesional de site-uri și pe care îl controlează, acesta poate concura direct cu alți utilizatori profesionali de site-uri care utilizează motoarele sale de căutare online și pe care nu îi controlează. În astfel de situații, în special, este important ca furnizorul de motoare de căutare online să acționeze într-un mod transparent și să ofere o descriere a oricărui tratament diferențiat, indiferent dacă este furnizat prin mijloace juridice, comerciale sau tehnice, pe care l-ar putea acorda cu privire la bunurile sau serviciile pe care le oferă el însuși sau printr-un utilizator profesional de site-uri pe care îl controlează, comparativ cu cele oferite de utilizatorii profesionali de site-uri concurenți. Pentru a garanta proporționalitatea, această obligație ar trebui să se aplice la nivelul ansamblului motoarelor de căutare online, nu numai la nivelul bunurilor sau serviciilor individuale oferite prin intermediul acestor servicii.

⁽⁵⁾ Directiva (UE) 2016/943 a Parlamentului European și a Consiliului din 8 iunie 2016 privind protecția know-how-ului și a informațiilor de afaceri nedivulgate (secrete comerciale) împotriva dobândirii, utilizării și divulgării ilegale (JO L 157, 15.6.2016, p. 1).

- (32) Clauzele contractuale specifice ar trebui să fie abordate în prezentul regulament, în special în cazul unor dezechilibre la nivelul puterii de negociere, cu scopul de a se asigura că relațiile contractuale au la bază buna credință și loialitatea în afaceri. Previzibilitatea și transparența impun ca întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online să li se ofere o posibilitate reală de a se familiariza cu modificările aduse termenilor și condițiilor, care, prin urmare, nu ar trebui să fie impuse cu efect retroactiv, cu excepția cazului în care acest lucru este motivat de o obligație juridică sau regulamentară sau este în beneficiul respectivelor întreprinderi utilizatoare de servicii de intermediere online. Întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online ar trebui, în plus, să li se ofere orientări clare în ceea ce privește condițiile în care poate fi sistată relația lor contractuală cu furnizorii de servicii de intermediere online. Furnizorii de servicii de intermediere online ar trebui să se asigure că condițiile aplicabile sistării sunt întotdeauna proporționale și că pot fi utilizate fără dificultăți nejustificate. În cele din urmă, întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online ar trebui să fie pe deplin informate cu privire la orice acces pe care furnizorii de servicii de intermediere online îl mențin, după expirarea contractului, la informațiile pe care întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online le furnizează sau le generează în contextul utilizării serviciilor de intermediere online.
- (33) Capacitatea de a accesa și de a utiliza datele, inclusiv datele cu caracter personal, poate facilita crearea de valoare într-o măsură importantă în economia platformelor online, atât în general, cât și pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online și serviciile de intermediere online în cauză. În consecință, este important ca furnizorii de servicii de intermediere online să ofere întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online o descriere clară a sferei de cuprindere, a naturii și a condițiilor de acces și de utilizare a anumitor categorii de date. Descrierea ar trebui să fie proporțională și s-ar putea referi la condițiile generale de acces mai degrabă decât la o identificare exhaustivă a datelor efective sau a categoriilor de date. Cu toate acestea, identificarea și condițiile specifice de acces la anumite tipuri de date efective care pot fi deosebit de relevante pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online ar putea fi, de asemenea, incluse în descriere. Astfel de date ar putea include evaluările și recenziile acumulate de întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online în contextul utilizării serviciilor de intermediere online. În ansamblu, descrierea ar trebui să permită întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online să înțeleagă dacă pot utiliza datele pentru a spori crearea de valoare, inclusiv prin reținerea eventuală a serviciilor de date furnizate de terți.
- (34) În aceeași ordine de idei, este important ca întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online să înțeleagă dacă furnizorul partajează sau nu cu terțe părți orice date care au fost generate prin utilizarea serviciului de intermediere online de către întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online. În special, întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online ar trebui să fie informate cu privire la orice partajare de date cu părțile terțe efectuată în scopuri care nu sunt necesare pentru a asigura buna funcționare a serviciilor de intermediere online; spre exemplu, în cazul căreia furnizorul valorifică datele în scopuri comerciale. Pentru a le permite întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online să își exercite pe deplin drepturile de a influența o astfel de partajare a datelor, furnizorii de servicii de intermediere online ar trebui, de asemenea, să facă referire în mod explicit la orice posibilități care permit renunțarea la partajarea datelor, dacă acestea există în relația lor contractuală cu întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză.
- (35) Aceste cerințe nu ar trebui înțelese ca o obligație impusă furnizorilor de servicii de intermediere online fie de a disemina, fie de a nu disemina date cu caracter personal sau fără caracter personal întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online. Cu toate acestea, luarea unor măsuri de asigurare a transparenței ar putea contribui la creșterea schimbului de date și, ca sursă esențială de inovare și de creștere, la consolidarea obiectivului de a crea un spațiu european comun al datelor. Prelucrarea datelor cu caracter personal ar trebui să se facă în conformitate cu cadrul juridic al Uniunii referitor la protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și referitor la respectarea vieții private și protecția datelor cu caracter personal în comunicațiile electronice, în special cu Regulamentul (UE) 2016/679⁽⁶⁾ și cu Directivele (UE) 2016/680⁽⁷⁾ și 2002/58/CE⁽⁸⁾ ale Parlamentului European și ale Consiliului.
- (36) Furnizorii de servicii de intermediere online pot, în anumite cazuri, să limiteze în cadrul termenilor și condițiilor lor capacitatea întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online de a oferi bunuri sau servicii consumatorilor în condiții mai favorabile prin alte mijloace decât prin intermediul serviciilor de intermediere online respective. În aceste cazuri, furnizorii în cauză ar trebui să expună motivele pentru care au luat o astfel de decizie, referindu-se în special la principalele considerente de ordin economic, comercial sau juridic pentru aplicarea respectivelor restricții. Această obligație de transparență nu ar trebui, totuși, să fie înțeleasă ca afectând evaluarea legalității unor astfel de restricții în temeiul altor acte ale Uniunii sau al legilor statelor membre care sunt în conformitate cu dreptul Uniunii, inclusiv în domeniul concurenței și al practicilor comerciale neloiale, și nici aplicarea unor astfel de legi.

⁽⁶⁾ Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) (JO L 119, 4.5.2016, p. 1).

⁽⁷⁾ Directiva (UE) 2016/680 a Parlamentului European și a Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice referitor la prelucrarea datelor cu caracter personal de către autoritățile competente în scopul prevenirii, depistării, investigării sau urmării penale a infracțiunilor sau al executării pedepselor și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Deciziei-cadru 2008/977/JAI a Consiliului (JO L 119, 4.5.2016, p. 89).

⁽⁸⁾ Directiva 2002/58/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 12 iulie 2002 privind prelucrarea datelor personale și protejarea confidențialității în sectorul comunicațiilor publice (Directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice) (JO L 201, 31.7.2002, p. 37).

- (37) Pentru a permite întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online, inclusiv celor cărora este posibil să le fi fost restricționată, suspendată ori sistată utilizarea serviciilor de intermediere online în cauză, să aibă acces la măsuri reparatorii imediate, adecvate și eficiente, furnizorii de servicii de intermediere online ar trebui să prevadă un sistem intern de soluționare a reclamațiilor. Acest sistem intern de soluționare a reclamațiilor ar trebui să se bazeze pe principiile transparenței și egalității de tratament, aplicate unor situații echivalente, să urmărească să garanteze faptul că un procentaj semnificativ din reclamații pot fi soluționate bilateral de către furnizorul de servicii de intermediere online și de către întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză într-o perioadă rezonabilă. Pe durata soluționării reclamației, furnizorii de servicii de intermediere online pot menține în vigoare decizia pe care au luat-o. Orice încercare de a se ajunge la un acord prin procesul intern de soluționare a reclamațiilor nu afectează drepturile furnizorilor de servicii de intermediere online sau ale întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online de a iniția acțiuni în justiție în orice moment pe parcursul procesului intern de soluționare a reclamațiilor sau după ce acesta a luat sfârșit. În plus, furnizorii de servicii de intermediere online ar trebui să publice și, cel puțin anual, să verifice informații cu privire la funcționarea și eficacitatea sistemului lor intern de soluționare a reclamațiilor pentru a ajuta întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online să înțeleagă principalele tipuri de probleme care pot apărea în contextul furnizării diferitelor servicii de intermediere online și faptul că există posibilitatea de a se ajunge la o soluționare bilaterală rapidă și eficientă.
- (38) Cerințele din prezentul regulament referitoare la sistemele interne de soluționare a reclamațiilor sunt menite să permită furnizorilor de servicii de intermediere online un grad rezonabil de flexibilitate atunci când utilizează aceste sisteme și soluționează diferitele reclamații primite, astfel încât să reducă la minimum eventualele sarcini administrative. În plus, sistemele interne de soluționare a reclamațiilor ar trebui să le permită furnizorilor de servicii de intermediere online să abordeze, dacă este nevoie, în mod proporțional, orice tentativă de utilizare cu recredință a respectivelor sisteme de către anumite întreprinderi utilizatoare de servicii de intermediere online. Dat fiind costul înființării și exploatarea unor astfel de sisteme, este oportun să se acorde derogări de la aceste obligații tuturor furnizorilor de servicii de intermediere online care sunt întreprinderi mici, în conformitate cu dispozițiile relevante din Recomandarea 2003/361/CE a Comisiei⁽⁹⁾. Normele privind consolidarea prevăzute în această recomandare asigură evitarea oricărei eludări. Această derogare nu ar trebui să aducă atingere dreptului unor astfel de întreprinderi de a institui, pe bază voluntară, un sistem intern de soluționare a reclamațiilor care să fie conform cu criteriile prevăzute în prezentul regulament.
- (39) Utilizarea termenului „intern” nu ar trebui înțeleasă drept o măsură care împiedică delegarea unui sistem intern de soluționare a reclamațiilor către un furnizor extern de servicii sau către altă structură corporativă, atât timp cât un astfel de furnizor sau o astfel de altă structură corporativă are autoritatea și capacitatea depline de a asigura conformitatea sistemului intern de soluționare a reclamațiilor cu cerințele prezentului regulament.
- (40) Medierea le poate oferi furnizorilor de servicii de intermediere online și întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online un mijloc de a soluționa litigiile într-un mod satisfăcător, fără a fi nevoiți să introducă acțiuni în justiție, care pot fi îndelungate și costisitoare. Prin urmare, furnizorii de servicii de intermediere online ar trebui să faciliteze medierea, în special, prin identificarea a cel puțin doi mediatori publici sau privați cu care sunt dispuși să colaboreze. Scopul cerinței identificării unui număr minim de mediatori este protejarea neutralității mediatorilor. Mediatorii care își furnizează serviciile dintr-un loc situat în afara Uniunii ar trebui identificați doar în cazul în care se garantează faptul că utilizarea respectivelor servicii nu privează în niciun fel întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză de protecția juridică care le este oferită de dreptul Uniunii sau de dreptul intern al statelor membre, inclusiv de cerințele prevăzute de prezentul regulament și de legea aplicabilă referitoare la protecția datelor cu caracter personal și a secretelor comerciale. Pentru a fi accesibili, corecți și cât mai rapizi, eficienți și eficiente posibil, mediatorii respectivi ar trebui să îndeplinească anumite criterii. Cu toate acestea, în cazul în care survine un litigiu între aceștia, furnizorii de servicii de intermediere online și întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online ale acestora ar trebui să aibă totuși libertatea de a identifica împreună mediatorul dorit. În conformitate cu Directiva 2008/52/CE a Parlamentului European și a Consiliului⁽¹⁰⁾, medierea prevăzută în prezentul regulament ar trebui să fie un proces voluntar, în sensul că părțile dețin controlul acestui proces și tot ele îl pot începe și termina în orice moment. În pofida naturii sale voluntare, furnizorii de servicii de intermediere online ar trebui să analizeze cu bună credință cererile de participare la medierea prevăzută în prezentul regulament.
- (41) Furnizorii de servicii de intermediere online ar trebui să suporte un procentaj rezonabil din costurile totale ale medierii, ținând seama de toate elementele relevante ale cazului. În acest scop, mediatorul ar trebui să sugereze procentajul considerat rezonabil date fiind circumstanțele specifice cazului. Date fiind costurile și sarcina administrativă asociate necesității de a identifica mediatorii în cadrul termenilor și condițiilor, este oportun să se acorde derogări de la această obligație tuturor furnizorilor de servicii de intermediere online care sunt întreprinderi mici, în conformitate cu dispozițiile relevante din Recomandarea 2003/361/CE. Normele privind consolidarea prevăzute în această recomandare asigură evitarea oricărei eludări a obligației respective. Cu toate acestea, acest lucru nu ar trebui să aducă atingere dreptului unor astfel de întreprinderi de a identifica, în cadrul termenilor și condițiilor lor, mediatorii care îndeplinesc criteriile prevăzute în prezentul regulament.

⁽⁹⁾ Recomandarea 2003/361/CE a Comisiei din 6 mai 2003 privind definirea microîntreprinderilor și a întreprinderilor mici și mijlocii (JO L 124, 20.5.2003, p. 36).

⁽¹⁰⁾ Directiva 2008/52/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2008 privind anumite aspecte ale medierii în materie civilă și comercială (JO L 136, 24.5.2008, p. 3).

- (42) Dat fiind faptul că furnizorii de servicii de intermediere online ar trebui să fie întotdeauna obligați să identifice mediatorii la care doresc să apeleze și ar trebui să fie obligați să se implice cu bună credință pe parcursul oricăror încercări de mediere realizate în temeiul prezentului regulament, aceste obligații ar trebui să fie stabilite astfel încât să prevină utilizarea abuzivă a sistemului de mediere de către întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online. Întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online ar trebui, de asemenea, să fie obligate să facă apel la mediere cu bună credință. Furnizorii de servicii de intermediere online nu ar trebui să fie obligați să recurgă la mediere în cazul în care o întreprindere utilizatoare de servicii de intermediere online inițiază o procedură cu privire la un subiect în legătură cu care respectiva întreprindere utilizatoare de servicii de intermediere online a solicitat anterior inițierea procedurii de mediere și mediatorul a stabilit în acest caz că întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online nu a acționat cu bună credință. Furnizorii de servicii de intermediere online nu ar trebui să fie obligați, de asemenea, să recurgă la mediere cu întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online care au făcut încercări nereușite repetate de mediere. Aceste situații excepționale nu ar trebui să limiteze posibilitatea întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online de a prezenta un caz de mediere atunci când, astfel cum a stabilit un mediator, obiectul medierii nu este legat de cazurile anterioare.
- (43) Pentru a facilita soluționarea litigiilor referitoare la furnizarea de servicii de intermediere online prin utilizarea medierii în cadrul Uniunii, Comisia, în colaborare strânsă cu statele membre, ar trebui să încurajeze înființarea de organizații de mediere specializate, care nu există în prezent. Cooptarea unor mediatori care au cunoștințe de specialitate în domeniul serviciilor de intermediere online, precum și legate de sectoarele specifice în care sunt furnizate serviciile respective ar trebui să ofere un plus de încredere părților în procesul de mediere și ar trebui să sporească probabilitatea ca procesul respectiv să aibă un rezultat rapid, corect și satisfăcător.
- (44) Diferiți factori, cum ar fi mijloacele financiare limitate, teama de represalii și alegerea dreptului aplicabil și a instanțelor competente impusă în termeni și condiții, pot limita eficacitatea posibilităților existente de a introduce acțiuni judiciare și căi de atac, în special a celor care impun întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online sau utilizatorilor profesionali de site-uri obligația de a acționa la nivel individual și comunicându-și identitatea. Pentru a se asigura aplicarea eficace a prezentului regulament, organizațiile, asociațiile care reprezintă întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online sau pe utilizatorii profesionali de site-uri, precum și unele organisme publice înființate în statele membre ar trebui să beneficieze de posibilitatea de a introduce acțiuni în fața instanțelor naționale în conformitate cu dreptul intern, inclusiv cu cerințele de procedură națională. Astfel de acțiuni introduse în fața instanțelor naționale ar trebui să vizeze oprirea sau interzicerea încălcărilor normelor stabilite în prezentul regulament și prevenirea unor prejudicii viitoare care ar putea submina relațiile de afaceri durabile în economia platformelor online. Pentru a se asigura faptul că își exercită acest drept într-un mod eficace și corespunzător, respectivele organizații sau asociații ar trebui să îndeplinească anumite criterii. În special, acestea trebuie să fie înființate în conformitate cu dispozițiile de drept intern ale unui stat membru, să aibă un caracter nonprofit și să își urmărească obiectivele în mod susținut. Aceste cerințe ar trebui să împiedice orice înființare ad-hoc de organizații sau asociații cu scopul desfășurării unei (unor) acțiuni specifice sau al obținerii de profit. În plus, ar trebui să se asigure că nu există nicio influență nejustificată din partea vreunui finanțator terț în procesul de luare a deciziilor de către organizațiile sau asociațiile respective.

Pentru a evita un conflict de interese, ar trebui, în special, ca orice furnizor de servicii de intermediere online sau orice motor de căutare online să nu poată influența nejustificat organizațiile sau asociațiile care reprezintă întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online sau utilizatorii profesionali de site-uri. Publicarea integrală a informațiilor referitoare la componentă și surse de finanțare ar trebui să faciliteze evaluarea de către instanțele naționale a îndeplinirii sau neîndeplinirii acestor criterii de eligibilitate. Având în vedere statutul aparte al organismelor publice relevante în statele membre în care au fost înființate, ar trebui să se prevadă doar obligația ca acestea să fi fost însărcinate în mod specific, în conformitate cu normele relevante din dreptul intern, cu introducerea unor astfel de acțiuni, fie în interesul colectiv al părților implicate, fie în interesul general, fără să existe necesitatea de a aplica aceste criterii respectivelor organisme publice. Orice astfel de acțiune nu ar trebui în niciun caz să aducă atingere drepturilor întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online și ale utilizatorilor profesionali de site-uri de a introduce acțiuni în instanță în mod individual.

- (45) Identitatea organizațiilor, asociațiilor și organismelor publice care, în opinia statelor membre, ar trebui să fie calificate să introducă o acțiune în temeiul prezentului regulament, ar trebui să fie comunicate Comisiei. În cadrul unei astfel de comunicări, statele membre ar trebui să facă în mod specific trimitere la dispozițiile naționale relevante în baza cărora a fost înființată organizația, asociația sau organismul public și, dacă este cazul, să facă trimitere la registrul public relevant în care este înregistrată organizația sau asociația. Această opțiune suplimentară de desemnare de către statele membre ar trebui să asigure un anumit nivel de securitate și previzibilitate juridică, pe care să se poată baza întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online sau utilizatorii profesionali de site-uri. Totodată, aceasta vizează eficientizarea și scurtarea procedurilor judiciare, lucru care pare adecvat în acest context. Comisia ar trebui să asigure publicarea unei liste a acestor organizații, asociații și organisme publice în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*. Incluziunea pe lista respectivă ar trebui să constituie o dovadă refutabilă a capacității juridice a organizației, a asociației sau a organismului public care introduce acțiunea.

În cazul în care există îngrijorări referitoare la o desemnare, statul membru care a desemnat o organizație, o asociație sau un organism public ar trebui să analizeze situația semnalată. Organizațiile, asociațiile și organismele publice care nu sunt desemnate de un stat membru ar trebui să aibă posibilitatea de a introduce o acțiune în fața instanțelor naționale, sub rezerva examinării capacității juridice potrivit criteriilor stabilite în prezentul regulament.

- (46) Statele membre ar trebui să aibă obligația de a asigura respectarea adecvată și efectivă a prezentului regulament. Există deja diferite sisteme de asigurare a respectării legii în statele membre, și acestea nu ar trebui să fie obligate să instituie noi organisme naționale de aplicare a legii. Statele membre ar trebui să aibă opțiunea de a încredința autorităților existente, inclusiv instanțelor judecătorești, sarcina asigurării respectării prezentului regulament. Prezentul regulament nu ar trebui să oblige statele membre să prevadă acest lucru *ex officio* sau să impună amenzi.
- (47) Comisia ar trebui să monitorizeze în permanență aplicarea prezentului regulament, în strânsă cooperare cu statele membre. În acest context, Comisia ar trebui să vizeze crearea unei rețele ample de schimb de informații prin mobilizarea organismelor relevante de experți, a centrelor de excelență, precum și a Observatorului privind economia platformelor online. În același timp, statele membre ar trebui să furnizeze, la cerere, Comisiei toate informațiile relevante pe care le au în acest context. În cele din urmă, acest exercițiu ar trebui să beneficieze de transparența generală sporită din relațiile comerciale dintre întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online și furnizorii de servicii de intermediere online și dintre utilizatorii profesionali de site-uri și motoarele de căutare online pe care își propune să o obțină prezentul regulament. Pentru a-și îndeplini eficient sarcinile în temeiul prezentului regulament, Comisia ar trebui să depună eforturi pentru a colecta informații de la furnizorii de servicii de intermediere online. Furnizorii de servicii de intermediere online ar trebui să participe cu bună credință la o colectare mai eficientă a acestor date, după caz.
- (48) Codurile de conduită, elaborate fie de către furnizorii de servicii în cauză, fie de către organizațiile sau asociațiile care îi reprezintă, pot contribui la aplicarea corespunzătoare a prezentului regulament și ar trebui, prin urmare, să fie încurajate. La elaborarea unor astfel de coduri de conduită, în consultare cu toate părțile interesate relevante, ar trebui să se țină seama de caracteristicile specifice ale sectoarelor în cauză, precum și de caracteristicile specifice ale IMM-urilor. Aceste coduri de conduită ar trebui să fie redactate într-un mod obiectiv și nediscriminatoriu.
- (49) Comisia ar trebui să evalueze periodic acest regulament și să monitorizeze îndeaproape efectele acestuia asupra economiei platformelor online, în special cu scopul de a examina necesitatea modificării acestuia în lumina evoluțiilor tehnologice sau comerciale relevante. Această evaluare ar trebui să includă efectele asupra întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online care ar putea rezulta din utilizarea generală a dispozițiilor privind alegerea dreptului aplicabil și a instanțelor competente impusă în termenii și condițiile stabilite în mod unilateral de către furnizorul de servicii de intermediere online. Pentru a obține o imagine de ansamblu a evoluțiilor din acest sector, evaluarea ar trebui să țină seama de experiențele statelor membre și ale părților interesate relevante. Grupul de experți pentru Observatorul privind economia platformelor online, instituit în conformitate cu Decizia C(2018) 2393 a Comisiei, are un rol esențial în informarea Comisiei în vederea evaluării prezentului regulament de către Comisie. Prin urmare, Comisia ar trebui să țină seama în mod corespunzător de avizele și rapoartele care îi sunt prezentate de către grup. În urma evaluării, Comisia ar trebui să ia măsurile corespunzătoare. Poate fi oportun să se ia măsuri suplimentare, inclusiv de natură legislativă, dacă și în cazul în care dispozițiile stabilite în prezentul regulament se dovedesc a fi insuficiente pentru a aborda în mod adecvat dezechilibrele și practicile comerciale neloiale care persistă în acest sector.
- (50) Atunci când se furnizează informațiile solicitate în temeiul prezentului regulament, ar trebui să se țină seama cât mai mult posibil de nevoile speciale ale persoanelor cu handicap, în conformitate cu obiectivele Convenției Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap ⁽¹¹⁾.
- (51) Întrucât obiectivul prezentului regulament, respectiv asigurarea unui mediu de afaceri echitabil, previzibil, durabil și fiabil în cadrul pieței interne, nu poate fi realizat în mod suficient de statele membre dar, date fiind dimensiunile și efectele sale, poate fi realizat mai bine la nivelul Uniunii, Uniunea poate adopta măsuri în conformitate cu principiul subsidiarității prevăzut la articolul 5 din Tratatul privind Uniunea Europeană. În conformitate cu principiul proporționalității, astfel cum este prevăzut la articolul respectiv, prezentul regulament nu depășește ceea ce este necesar pentru realizarea obiectivului menționat.
- (52) Prezentul regulament urmărește să asigure respectarea deplină a dreptului la o cale de atac eficientă și la un proces echitabil, astfel cum sunt prevăzute la articolul 47 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene și să promoveze aplicarea libertății de a desfășura o activitate comercială, astfel cum este prevăzută la articolul 16 din cartă,

⁽¹¹⁾ Decizia 2010/48/CE a Consiliului din 26 noiembrie 2009 privind încheierea, de către Comunitatea Europeană, a Convenției Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap (JO L 23, 27.1.2010, p. 37).

ADOPTĂ PREZENTUL REGULAMENT:

Articolul 1

Obiect și domeniu de aplicare

- (1) Scopul prezentului regulament este de a contribui la buna funcționare a pieței interne prin stabilirea de norme menite să asigure faptul că întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online și utilizatorii profesionali de site-uri în relația lor cu motoarele de căutare on-line beneficiază de un grad adecvat de transparență, echitate și măsuri reparatorii eficiente.
- (2) Prezentul regulament se aplică serviciilor de intermediere online și motoarelor de căutare online furnizate sau oferite spre furnizare întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online și, respectiv, utilizatorilor profesionali de site-uri care își au sediul sau reședința în Uniune și care, prin intermediul serviciilor de intermediere online sau motoarelor de căutare online respective, oferă bunuri sau servicii consumatorilor aflați pe teritoriul Uniunii, indiferent de locul de stabilire sau de reședință al furnizorilor serviciilor respective și indiferent de dreptul aplicabil.
- (3) Prezentul regulament nu se aplică serviciilor de plată online sau instrumentelor ori schimburilor publicitare online care nu sunt furnizate cu scopul de a facilita inițierea tranzacțiilor directe și care nu presupun o relație contractuală cu consumatorii.
- (4) Prezentul regulament nu aduce atingere normelor naționale care, în conformitate cu dreptul Uniunii, interzic sau sancționează conduita unilaterală sau practicile comerciale neloiale în măsura în care aspectele relevante nu sunt reglementate de prezentul regulament. Prezentul regulament nu aduce atingere dreptului civil intern, în special dreptului contractelor, spre exemplu normelor privind validitatea, constituirea, efectele sau încetarea unui contract, cu condiția ca normele de drept civil intern să fie conforme cu dreptul Uniunii și în măsura în care aspectele relevante nu sunt reglementate de prezentul regulament.
- (5) Prezentul regulament nu aduce atingere dreptului Uniunii, în special dreptului Uniunii care reglementează domeniile cooperării judiciare în materie civilă, concurenței, protecției datelor, protecției secretelor comerciale, protecției consumatorului, comerțului electronic și serviciilor financiare.

Articolul 2

Definiții

În sensul prezentului regulament, se aplică următoarele definiții:

1. „întreprindere utilizatoare de servicii de intermediere online” înseamnă orice persoană fizică care acționează în capacitate comercială sau profesională sau orice persoană juridică care oferă bunuri sau servicii consumatorilor, prin intermediul serviciilor de intermediere online, în scopuri legate de activitatea sa comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională;
2. „servicii de intermediere online” înseamnă servicii care îndeplinesc toate cerințele următoare:
 - (a) sunt servicii ale societății informaționale în sensul articolului 1 alineatul (1) litera (b) din Directiva (UE) 2015/1535 a Parlamentului European și a Consiliului ⁽¹²⁾;
 - (b) le permit întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online să ofere bunuri sau servicii consumatorilor, cu scopul de a facilita inițierea unor tranzacții directe între respectivele întreprinderi și consumatori, indiferent de locul în care se încheie în final respectivele tranzacții;
 - (c) sunt furnizate întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online pe baza unei relații contractuale între furnizorul respectivelor servicii și întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online care oferă bunuri sau servicii consumatorilor;
3. „furnizor de servicii de intermediere online” înseamnă orice persoană fizică sau juridică care furnizează sau se oferă să furnizeze servicii de intermediere online întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online;

⁽¹²⁾ Directiva (UE) 2015/1535 a Parlamentului European și a Consiliului din 9 septembrie 2015 referitoare la procedura de furnizare de informații în domeniul reglementărilor tehnice și al normelor privind serviciile societății informaționale (JO L 241, 17.9.2015, p. 1).

4. „consumator” înseamnă orice persoană fizică care acționează în alte scopuri decât cele legate de activitatea sa comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională a acestei persoane;
5. „motor de căutare online” înseamnă un serviciu digital care permite utilizatorilor să introducă interogări pentru a căuta, în principiu, în toate site-urile internet sau site-urile internet într-o anumită limbă pe baza unei interogări privind orice subiect sub forma unui cuvânt, a unei solicitări vocale, a unei fraze sau a unui alt element introdus și care revine cu rezultate în orice format în care se pot găsi informații legate de conținutul căutat;
6. „furnizor de motoare de căutare online” înseamnă orice persoană fizică sau juridică care furnizează sau care se oferă să furnizeze motoare de căutare online consumatorilor;
7. „utilizator profesional de site-uri” înseamnă orice persoană fizică sau juridică care utilizează o interfață online, și anume orice software, inclusiv un site de internet sau o parte a unui site și aplicații, printre care aplicații pentru dispozitive mobile, pentru a oferi bunuri sau servicii consumatorilor, în scopuri legate de activitatea sa comercială, de afaceri, meșteșugărească sau profesională;
8. „ierarhie” înseamnă vizibilitatea relativă acordată bunurilor sau serviciilor oferite prin servicii de intermediere online sau relevanța acordată rezultatelor căutărilor de către motoarele de căutare online, astfel cum este prezentată, organizată sau comunicată de către furnizorii de servicii de intermediere online sau de către furnizorii de motoare de căutare online, indiferent de mijloacele tehnologice folosite pentru această prezentare, organizare sau comunicare;
9. „control” înseamnă proprietatea asupra unei întreprinderi sau capacitatea de a exercita o influență decisivă asupra acesteia, în înțelesul articolului 3 alineatul (2) din Regulamentul (CE) nr. 139/2004 al Consiliului ⁽¹³⁾;
10. „termeni și condiții” înseamnă toți termenii și condițiile sau specificațiile, indiferent de denumirea sau forma sub care sub prezentate, care reglementează relația contractuală dintre furnizorul de servicii de intermediere online și întreprinderile utilizatoare ale serviciilor sale de intermediere online și care sunt stabilite în mod unilateral de către furnizorul de servicii de intermediere online, respectiva stabilire unilaterală fiind estimată pe baza unei evaluări globale, pentru care dimensiunea relativă a părților în cauză, faptul că a avut loc o negociere sau că anumite dispoziții ar fi putut fi supuse unei astfel de negocieri și stabilite împreună de către furnizorul relevant și de către întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online nu este, în sine, decisiv;
11. „bunuri și servicii auxiliare” înseamnă bunuri și servicii oferite consumatorului înainte de finalizarea unei tranzacții inițiate privind serviciile de intermediere online în plus față de bunurile sau serviciile primare oferite de întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online prin serviciile de intermediere online și în completare la aceste bunuri și servicii;
12. „mediere” înseamnă orice proces structurat, astfel cum este definit la articolul 3 litera (a) din Directiva 2008/52/CE;
13. „suport durabil” înseamnă orice instrument care permite întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online să stocheze informații adresate lor personal, într-un mod accesibil pentru consultări ulterioare și pentru o perioadă de timp adecvată scopurilor informației respective, și care permite reproducerea, fără modificări, a informațiilor stocate.

Articolul 3

Termeni și condiții

- (1) Furnizorii de servicii de intermediere online se asigură că termenii și condițiile:
 - (a) sunt redactate într-un limbaj simplu și inteligibil;
 - (b) sunt ușor accesibile pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online pe parcursul tuturor etapelor relației comerciale cu furnizorul de servicii de intermediere online, inclusiv în etapa precontractuală;

⁽¹³⁾ Regulamentul (CE) nr. 139/2004 al Consiliului din 20 ianuarie 2004 privind controlul concentrărilor economice între întreprinderi [Regulamentul (CE) privind concentrările economice] (JO L 24, 29.1.2004, p. 1).

- (c) stabilesc motivele pentru deciziile de a suspenda, de a sista sau de a impune orice alt fel de restricție privind, în totalitate sau în parte, furnizarea serviciilor lor de intermediere online către întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online;
 - (d) includ informații privind toate canalele suplimentare de distribuție și programele afiliate potențiale prin care furnizorul de servicii de intermediere online ar putea comercializa bunurile și serviciile oferite de întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online;
 - (e) includ informații generale privind modul în care termenii și condițiile afectează proprietatea și controlul drepturilor de proprietate intelectuală ale întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online.
- (2) Furnizorii de servicii de intermediere online notifică, pe un suport durabil, întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză orice modificare propusă a termenilor și condițiilor.

Modificările propuse nu se pun în aplicare înainte de expirarea unei perioade de preaviz care este rezonabilă și proporțională cu natura și anvergura modificărilor avute în vedere și cu consecințele acestora pentru întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză. Această perioadă de preaviz este de cel puțin 15 zile de la data la care furnizorul de servicii de intermediere online le notifică întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză modificările propuse. Furnizorii de servicii de intermediere online acordă perioade mai lungi de preaviz atunci când acest lucru este necesar pentru a le permite întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online să efectueze adaptări tehnice sau comerciale pentru a se conforma modificărilor.

Întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză are dreptul de a rezilia contractul cu furnizorul de servicii de intermediere online înainte de expirarea perioadei de preaviz. O astfel de reziliere intră în vigoare în termen de 15 zile de la primirea notificării în temeiul primului paragraf, cu excepția cazului în care contractului i se aplică un termen mai scurt.

Întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză poate, fie printr-o declarație scrisă, fie printr-o acțiune fără echivoc, să renunțe la perioada de preaviz menționată la al doilea paragraf în orice moment de la primirea notificării în temeiul primului paragraf.

În perioada de preaviz, furnizarea de noi bunuri sau servicii prin intermediul serviciilor de intermediere online este considerată o acțiune fără echivoc de renunțare la perioada de preaviz, cu excepția cazurilor în care perioada de preaviz rezonabilă și proporțională este mai mare de 15 zile, deoarece modificările aduse termenilor și condițiilor impun întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online să efectueze ajustări tehnice semnificative ale bunurilor sau serviciilor sale. În astfel de cazuri, nu se consideră în mod automat că s-a renunțat la perioada de preaviz în cazul în care întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online oferă bunuri și servicii noi.

(3) Termenii și condițiile sau dispozițiile specifice pe care acestea le conțin și care nu respectă cerințele stabilite la alineatul (1), precum și modificările termenilor și condițiilor efectuate de către un furnizor de servicii de intermediere online cu încălcarea dispozițiilor alineatului (2) sunt nule și neavenite.

(4) Perioada de preaviz menționată la alineatul (2) al doilea paragraf nu se aplică în cazul în care un furnizor de servicii de intermediere online:

- (a) face obiectul unei obligații juridice sau regulamentare în virtutea căreia are obligația de a modifica termenii și condițiile într-un mod care nu îi permite să respecte perioada de preaviz menționată la alineatul (2) al doilea paragraf;
- (b) trebuie în mod excepțional să-și modifice termenii și condițiile pentru a face față unui pericol neprevăzut și iminent legat de apărarea serviciilor de intermediere online, a consumatorilor săi sau a altor întreprinderi utilizatoare de servicii de intermediere online, de fraudă, de programe malware, de mesaje spam, de încălcări ale securității datelor sau de alte riscuri în materie de securitate cibernetică.

(5) Furnizorii de servicii de intermediere online se asigură că identitatea întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online care furnizează bunuri sau servicii prin serviciilor de intermediere online este vizibilă în mod clar.

Articolul 4

Restricționarea, suspendarea și sistarea

(1) În cazul în care un furnizor de servicii de intermediere online decide să restricționeze sau să suspende furnizarea serviciilor sale de intermediere online către o anumită întreprindere utilizatoare de servicii de intermediere online în legătură cu bunuri sau servicii individuale oferite de aceasta din urmă, furnizorul oferă întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză, înainte sau la momentul la care intră în vigoare restricționarea sau suspendarea, o justificare a deciziei respective pe un suport durabil.

(2) În cazul în care un furnizor de servicii de intermediere online decide să sisteze în totalitate furnizarea serviciilor sale de intermediere online către o anumită întreprindere utilizatoare de servicii de intermediere online, furnizorul oferă întreprinderii în cauză, cu cel puțin 30 de zile înainte ca sistarea să intre în vigoare, o justificare a deciziei respective pe un suport durabil.

(3) În cazul restricționării, suspendării sau sistării furnizării serviciilor, furnizorul de servicii de intermediere online oferă întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online ocazia de a clarifica faptele și circumstanțele în cadrul procesului intern de soluționare a reclamațiilor menționat la articolul 11. În cazul în care restricționarea, suspendarea sau sistarea este revocată de către furnizorul de servicii de intermediere online, acesta restabilește accesul întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online, oferindu-i inclusiv orice acces la date cu caracter personal sau de altă natură, sau la ambele, care rezultă din utilizarea serviciilor de intermediere online relevante înainte ca restricționarea, suspendarea sau sistarea să producă efecte.

(4) Perioada de preaviz menționată la alineatul (2) nu se aplică în cazul în care un furnizor de servicii de intermediere online:

- (a) face obiectul unei obligații juridice sau regulamentare în virtutea căreia trebuie să sisteze în totalitate furnizarea serviciilor sale de intermediere online către o anumită întreprindere utilizatoare de servicii de intermediere online într-un mod care nu îi permite să respecte perioada de preaviz menționată, sau
- (b) își exercită un drept de sistare dintr-un motiv imperativ în temeiul dreptului intern, care este în conformitate cu dreptul Uniunii;
- (c) poate demonstra că întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză a încălcat în mod repetat termenii și condițiile aplicabile, ceea ce a dus la suspendarea sau restricționarea furnizării în totalitate a serviciilor de intermediere online respective.

În cazurile în care perioada de preaviz prevăzută la alineatul (2) nu se aplică, furnizorul de servicii de intermediere online furnizează întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză, fără întârzieri nejustificate, o justificare a respectivei decizii pe un suport durabil.

(5) Justificarea menționată la alineatele (1) și (2) și la alineatul (4) al doilea paragraf trebuie să conțină o referire la faptele sau circumstanțele specifice, inclusiv conținutul notificărilor părților terțe, care au dus la decizia furnizorului de servicii de intermediere online, precum și o referire la motivele care au stat la baza acestei decizii, menționate la articolul 3 alineatul (1) litera (c).

Un furnizor de servicii de intermediere online nu trebuie să ofere o justificare atunci când are o obligație juridică sau regulamentară de a nu specifica faptele sau circumstanțele specifice sau motivul sau motivele obiective aplicabile sau în cazul în care un furnizor de servicii de intermediere online poate demonstra că întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză a încălcat în mod repetat termenii și condițiile aplicabile, ceea ce a dus la sistarea în totalitate a furnizării serviciilor de intermediere online respective.

Articolul 5

Ierarhia

(1) Furnizorii de servicii de intermediere online stabilesc în termenii și condițiile lor principalii parametri pe baza cărora se stabilește ierarhia și argumentele în favoarea importanței relative a respectivilor parametri principali în raport cu alți parametri.

(2) Furnizorii de motoare de căutare online prezintă principalii parametri care, individual sau colectiv, sunt cei mai semnificativi în stabilirea ierarhiei și importanța relativă a acelor parametri principali, furnizând în acest sens o descriere ușor accesibilă publicului, redactată într-un limbaj simplu și inteligibil cu privire la motoarele de căutare online ale furnizorilor în cauză. Furnizorii actualizează descrierea respectivă dacă este cazul.

(3) În cazul în care parametrii principali includ posibilitatea influențării poziției în ierarhie prin plata, de către întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online sau de către utilizatorii profesionali de site-uri, a unei remunerații directe sau indirecte în beneficiul furnizorului respectiv, acel furnizor prezentă, de asemenea, o descriere a acestor posibilități și a efectelor unei astfel de remunerații asupra poziției în ierarhie, în conformitate cu cerințele prevăzute la alineatele (1) și (2).

(4) În cazul în care furnizorul unui motor de căutare online a modificat ierarhia într-un anumit caz sau a delistat un anumit site în urma unei notificări din partea unei terțe părți, furnizorul respectiv îi oferă utilizatorului profesional de site-uri posibilitatea de a examina conținutul notificării.

(5) Descrierile menționate la alineatele (1), (2) și (3) trebuie să fie suficiente pentru a permite întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online sau utilizatorilor profesionali de site-uri să înțeleagă în mod adecvat dacă mecanismul de ierarhizare ține seama de considerațiile enumerate în continuare și, în caz afirmativ, în ce mod și în ce măsură face acest lucru:

(a) caracteristicile bunurilor și serviciilor oferite consumatorilor prin intermediul serviciilor de intermediere online sau al motorului de căutare online;

(b) relevanța acestor caracteristici pentru consumatori;

(c) în ceea ce privește motoarele de căutare online, caracteristicile de concepție a site-ului internet utilizat de utilizatorii profesionali de site-uri.

(6) Furnizorii de servicii de intermediere online și furnizorii de motoare de căutare online nu sunt obligați, atunci când se conformează cerințelor prevăzute de prezentul articol, să divulge algoritmi sau vreo informație care, cu un grad rezonabil de certitudine, ar avea ca rezultat înșelarea consumatorilor sau prejudicierea consumatorilor prin manipularea rezultatelor căutării. Prezentul articol nu aduce atingere Directivei (UE) 2016/943.

(7) Pentru a facilita respectarea de către furnizorii de servicii de intermediere online și de către furnizorii de motoare de căutare online a cerințelor prevăzute de prezentul articol și aplicarea lor efectivă, Comisia elaborează orientări care însoțesc cerințele de transparență prevăzute în prezentul articol.

Articolul 6

Bunuri și servicii auxiliare

În cazul în care consumatorilor li se oferă, prin intermediul serviciilor de intermediere online, bunuri și servicii auxiliare, inclusiv produse financiare, fie de către furnizorul serviciilor de intermediere online, fie de către părți terțe, furnizorii de servicii de intermediere online stabilesc în termenii și condițiile lor o descriere a tipului de bunuri și servicii auxiliare oferite și specifică dacă și în ce condiții întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online i se permite, de asemenea, să ofere consumatorilor propriile bunuri și servicii auxiliare prin intermediul serviciilor de intermediere online.

Articolul 7

Tratamentul diferențiat

(1) Furnizorii de servicii de intermediere online includ, în termenii și condițiile lor, o descriere a oricărui tratament diferențiat pe care îl acordă sau îl pot acorda bunurilor sau serviciilor oferite consumatorilor prin intermediul respectivelor servicii de intermediere online de către, pe de o parte fie respectivul furnizor însuși, fie orice întreprindere utilizatoare de servicii de intermediere online și care este controlată de acesta și, pe de altă parte, de către alte întreprinderi utilizatoare de servicii de intermediere online. Această descriere se referă la principalele considerente economice, comerciale sau juridice ale unui astfel de tratament diferențiat.

(2) Furnizorii de motoare de căutare online prezintă o descriere a oricărui tratament diferențiat pe care îl acordă sau l-ar putea acorda bunurilor sau serviciilor oferite consumatorilor prin intermediul respectivelor motoare de căutare online de către, pe de o parte, fie respectivul furnizor însuși, fie orice utilizator profesional de site-uri care este controlat de acesta și, pe de altă parte, de către alți utilizatori profesionali de site-uri.

(3) Descrierile menționate la alineatele (1) și (2) acoperă în special, dacă este cazul, orice tratament diferențiat acordat prin măsuri specifice luate de furnizorul de servicii de intermediere online sau de furnizorul de motoare de căutare online sau prin comportamentul acestora referitor la oricare dintre următoarele elemente:

- (a) accesul pe care furnizorul de servicii de intermediere online sau întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online sau utilizatorii profesionali de site-uri controlați de furnizorul respectiv îl pot avea la datele cu caracter personal sau la datele de alt tip, ori la ambele categorii de date pe care întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online, utilizatorii profesionali de site-uri sau consumatorii le furnizează în vederea utilizării serviciilor de intermediere online sau a motoarelor de căutare online în cauză sau care sunt generate prin furnizarea serviciilor respective;
- (b) ierarhia sau alte setări aplicate de furnizor care influențează accesul consumatorilor la bunuri sau servicii oferite prin intermediul acestor servicii de intermediere online de către alte întreprinderi utilizatoare de servicii de intermediere online sau prin intermediul acestor motoare de căutare online de către alți utilizatori profesionali de site-uri;
- (c) orice plată directă sau indirectă percepută pentru utilizarea serviciilor de intermediere online sau a motoarelor de căutare online în cauză;
- (d) accesul la servicii, condițiile sau orice plată directă sau indirectă percepută pentru utilizarea serviciilor sau a funcționalităților ori a interfețelor tehnice care sunt relevante pentru întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online sau pentru utilizatorul profesional de site-uri și care sunt legate direct de utilizarea serviciilor de intermediere online sau a motoarelor de căutare online în cauză sau sunt auxiliare acestora.

Articolul 8

Clauzele contractuale specifice

Pentru a asigura faptul că relațiile contractuale dintre furnizorii de servicii de intermediere online și întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online au la bază buna credință și loialitatea în afaceri, furnizorii de servicii de intermediere online:

- (a) nu impun modificări retroactive ale termenilor și condițiilor, cu excepția cazului în care trebuie să respecte o obligație juridică sau regulamentară sau modificările retroactive sunt benefice pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online;
- (b) se asigură că termenii și condițiile lor includ informații privind condițiile în care întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online pot pune capăt relației contractuale cu furnizorul de servicii de intermediere online; și
- (c) includ în termenii și condițiile lor o descriere a accesului tehnic și contractual (sau a absenței acestuia) la informațiile furnizate sau generate de întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online, pe care le păstrează după expirarea contractului dintre furnizorul de servicii de intermediere online și întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online.

Articolul 9

Accesul la date

(1) Furnizorii de servicii de intermediere online includ în termenii și condițiile lor o descriere a accesului tehnic și contractual (sau a absenței acestuia) al întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online la datele cu caracter personal sau la datele de alt tip, ori la ambele categorii de date pe care întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online sau consumatorii le furnizează în vederea utilizării serviciilor de intermediere online în cauză sau care sunt generate prin furnizarea serviciilor respective.

(2) Prin descrierea menționată la alineatul (1), furnizorii de servicii de intermediere online informează în mod adecvat întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online, în special cu privire la următoarele aspecte:

- (a) dacă furnizorul de servicii de intermediere online are acces la datele cu caracter personal sau la datele de alt tip, ori la ambele categorii de date pe care întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online sau consumatorii le furnizează în vederea utilizării respectivelor servicii sau care sunt generate prin furnizarea acestor servicii și, în caz afirmativ, la ce categorii de astfel de date și în ce condiții;
- (b) dacă o întreprindere utilizatoare de servicii de intermediere online are acces la datele cu caracter personal sau la datele de alt tip, ori la ambele categorii de date pe care le furnizează în legătură cu utilizarea de către întreprindere a serviciilor de intermediere online în cauză sau generate prin furnizarea acestor servicii întreprinderii utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză și consumatorilor bunurilor sau serviciilor întreprinderii și, în caz afirmativ, la ce categorii de astfel de date și în ce condiții;

- (c) dacă, pe lângă accesul prevăzut la litera (b), o întreprindere utilizatoare de servicii de intermediere online are acces la datele cu caracter personal sau la datele de alt tip, ori la ambele categorii de date, inclusiv sub formă agregată, furnizate sau generate prin furnizarea de servicii de intermediere online către toate întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online și către consumatorii acestora, și în caz afirmativ, la ce categorii de astfel de date și în ce condiții; și
- (d) dacă oricare din datele prevăzute la litera (a) sunt furnizate terților, împreună cu, atunci când furnizarea unor astfel de date către terți nu este necesară pentru buna funcționare a serviciilor de intermediere online, informații care specifică scopul acestei partajări a datelor, precum și posibilitățile întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online să opteze pentru neparticipare la respectiva partajare a datelor.
- (3) Prezentul articol nu aduce atingere aplicării Regulamentului (UE) 2016/679, Directivei (UE) 2016/680 și Directivei 2002/58/CE.

Articolul 10

Restricțiile cu privire la oferirea de condiții diferite prin alte mijloace

- (1) În cazul în care, în contextul furnizării serviciilor lor, furnizorii de servicii de intermediere online restrâng capacitatea întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online de a oferi aceleași bunuri și servicii consumatorilor în condiții diferite prin alte mijloace decât serviciile de intermediere online, aceștia includ motivele unei astfel de restricționări în termenii și condițiile lor și le pun la dispoziția publicului într-o formă ușor accesibilă. Motivele respective includ principalele considerații de ordin economic, comercial sau juridic care au stat la baza aplicării respectivelor restricții.
- (2) Obligația prevăzută la alineatul (1) nu aduce atingere niciunei interdicții sau limitări legate de impunerea unor astfel de restricții care rezultă din aplicarea altor acte din dreptul Uniunii sau din dreptul intern care sunt conforme cu dreptul Uniunii și care li se aplică furnizorilor de servicii de intermediere online.

Articolul 11

Sistemul intern de soluționare a reclamațiilor

- (1) Furnizorii de servicii de intermediere online prevăd un sistem intern de soluționare a reclamațiilor primite de la întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online.

Sistemul intern de soluționare a reclamațiilor trebuie să fie ușor accesibil și gratuit pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online și să asigure gestionarea reclamațiilor într-un termen rezonabil. Trebuie să se bazeze pe principiile transparenței și egalității de tratament în situații echivalente și al tratării plângerilor proporțional cu importanța și complexitatea lor. Sistemul trebuie să le permită întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online să adreseze reclamații direct furnizorului în cauză cu privire la oricare dintre următoarele aspecte:

- (a) presupusa nerespectare de către furnizorul respectiv a obligațiilor prevăzute în prezentul regulament care afectează întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online care a formulat reclamația („reclamantul”);
- (b) aspectele tehnologice care se referă direct la furnizarea serviciilor de intermediere online și care îl afectează pe reclamant;
- (c) măsurile luate de furnizorul respectiv sau comportamentul acestuia care se referă direct la furnizarea serviciilor de intermediere online și care îl afectează pe reclamant.

- (2) Ca parte a sistemului lor intern de soluționare a reclamațiilor, furnizorii de servicii de intermediere online:

- (a) analizează în mod corespunzător reclamațiile primite și măsurile pe care este posibil să fie nevoiți să le ia pentru a rezolva în mod adecvat problema care le-a fost sesizată;
- (b) tratează reclamațiile în mod rapid și eficace, ținând seama de importanța și de complexitatea problemei sesizate;

(c) îi comunică reclamantului rezultatul procesului intern de soluționare a reclamațiilor, transmițându-i acestuia un răspuns personalizat și redactat într-un limbaj simplu și inteligibil.

(3) Furnizorii de servicii de intermediere online oferă în termenii și condițiile lor toate informațiile relevante referitoare la accesul la sistemul lor intern de soluționare a reclamațiilor și la funcționarea acestuia.

(4) Furnizorii de servicii de intermediere online stabilesc și pun la dispoziția publicului larg într-o formă ușor accesibilă informațiile privind funcționarea și eficacitatea sistemului lor intern de soluționare a reclamațiilor. Tot ei verifică cel puțin în fiecare an informațiile și, atunci când sunt necesare modificări semnificative, actualizează aceste informații.

Aceste informații includ numărul total de reclamații primite, principalele tipuri ale acestora, perioada medie necesară pentru tratarea lor și date agregate referitoare la rezultatul reclamațiilor.

(5) Dispozițiile prezentului articol nu se aplică furnizorilor de servicii de intermediere online care sunt întreprinderi mici în înțelesul anexei la Recomandarea 2003/361/CE.

Articolul 12

Medierea

(1) Furnizorii de servicii de intermediere online identifică în termenii și condițiile lor doi sau mai mulți mediatori cu care sunt dispuși să colaboreze în încercarea de a ajunge la un acord cu întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online cu privire la soluționarea, pe cale extrajudiciară, a eventualelor litigii dintre furnizorul de servicii de intermediere și întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online, litigii ce apar în legătură cu furnizarea serviciilor de intermediere online în cauză, inclusiv a reclamațiilor care nu au putut fi rezolvate prin intermediul sistemului intern de soluționare a reclamațiilor menționat la articolul 11.

Furnizorii de servicii de intermediere online pot identifica mediatori care furnizează servicii de mediere dintr-un loc situat în afara Uniunii doar în situația în care se asigură că întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză nu sunt împiedicate efectiv să beneficieze de garanțiile juridice prevăzute în dreptul Uniunii sau în dreptul intern al statelor membre ca urmare a faptului că mediatorii furnizează aceste servicii din afara teritoriului Uniunii.

(2) Mediatorii menționați la alineatul (1) îndeplinesc următoarele condiții:

(a) sunt imparțiali și independenți;

(b) serviciile lor de mediere sunt abordabile ca preț pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză;

(c) pot să furnizeze serviciile de mediere în limba în care sunt redactați termenii și condițiile care reglementează relația contractuală dintre furnizorul de servicii de intermediere online și întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză;

(d) pot fi contactați ușor fie fizic, în locul în care își are sediul sau reședința întreprinderea utilizatoare de servicii de intermediere online, fie de la distanță, folosind tehnologiile de comunicații;

(e) pot să furnizeze servicii de mediere fără întârzieri nejustificate;

(f) dispun de un nivel suficient de înțelegere generală a relațiilor comerciale între întreprinderi pentru a putea contribui în mod eficace la încercarea de soluționare a litigiilor respective.

(3) În pofida naturii voluntare a medierii, furnizorii de servicii de intermediere online și întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online se implică cu bună credință pe parcursul oricăror încercări de mediere realizate în temeiul prezentului articol.

(4) Furnizorii de servicii de intermediere online suportă un procentaj rezonabil din costurile totale ale medierii în fiecare caz în parte. Procentajul rezonabil din costurile totale se determină pe baza unei sugestii din partea mediatorului, ținând seama de toate elementele relevante ale cazului în discuție, în special de meritele relative ale pretențiilor părților aflate în litigiu, de comportamentul părților, precum și de dimensiunea și puterea financiară a părților una în raport cu cealaltă.

(5) Orice încercare de a se ajunge la un acord prin mediere cu privire la soluționarea unui litigiu în conformitate cu prezentul articol nu afectează drepturile furnizorilor de servicii de intermediere online și ale întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online în cauză de a iniția acțiuni în justiție în orice moment înainte de procesul de mediere, pe parcursul său sau după ce acesta a luat sfârșit.

(6) La cererea unei întreprinderi utilizatoare de servicii de intermediere online, înainte de începerea medierii sau în timpul acesteia, furnizorul de servicii de intermediere online îi pune acesteia la dispoziție informații referitoare la funcționarea și eficacitatea medierii legate de activitățile sale.

(7) Obligațiile prevăzute la alineatul (1) nu se aplică furnizorilor de servicii de intermediere online care sunt întreprinderi mici în înțelesul anexei la Recomandarea 2003/361/CE.

Articolul 13

Mediatorii specializați

Comisia, în strânsă cooperare cu statele membre, încurajează furnizorii de servicii de intermediere online, precum și organizațiile și asociațiile care îi reprezintă, să înființeze, separat sau în comun, una sau mai multe organizații care oferă servicii de mediere ce îndeplinesc cerințele prevăzute la articolul 12 alineatul (2), cu scopul specific de a facilita soluționarea extrajudiciară a litigiilor cu întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online, litigii care apar în legătură cu furnizarea acestor servicii, ținând seama în special de caracterul transfrontalier al serviciilor de intermediere online.

Articolul 14

Acțiunile în justiție introduse de organizații sau asociații reprezentative și de organisme publice

(1) Organizațiile și asociațiile care au un interes legitim în ceea ce privește reprezentarea întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online sau a utilizatorilor profesionali de site-uri, precum și organismele publice instituite în statele membre au dreptul de a introduce acțiuni în fața instanțelor naționale competente din Uniune, în conformitate cu dispozițiile în materie din dreptul intern al statului membru în care este introdusă acțiunea, în vederea opririi sau a interzicerii oricărei nerespectări de către furnizorii de servicii de intermediere online sau de către furnizorii de motoare de căutare online a cerințelor relevante stabilite în prezentul regulament.

(2) Comisia încurajează statele membre să facă schimb de bune practici și de informații cu alte state membre, pe baza registrelor de acte ilicite care au făcut obiectul unor ordine de încetare în fața instanțelor naționale, atunci când organismele sau autoritățile publice relevante au înființat astfel de registre.

(3) Organizațiile sau asociațiile au dreptul menționat la alineatul (1) numai în cazul în care îndeplinesc toate cerințele de mai jos:

(a) sunt constituite în mod corespunzător, în conformitate cu dreptul intern al unui stat membru;

(b) urmăresc în mod susținut obiective care sunt în interesul colectiv al grupului de întreprinderi utilizatoare de servicii de intermediere online sau de utilizatori profesionali de site-uri pe care îi reprezintă;

- (c) au un caracter nonprofit;
- (d) luarea deciziilor nu este influențată în mod necorespunzător de către finanțatori terți, în special de furnizori de servicii de intermediere online sau de furnizori de motoare de căutare online.

În acest scop, organizațiile sau asociațiile publică integral informațiile privind componența lor și sursa de finanțare.

(4) În statele membre în care au fost înființate organisme publice, acestea au dreptul menționat la alineatul (1) în situația în care li se încredințează sarcina de a apăra interesele colective ale întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online sau ale utilizatorilor profesionali de site-uri sau de a asigura respectarea cerințelor prevăzute de prezentul regulament, în conformitate cu dreptul intern al statului membru în cauză.

(5) Statele membre pot desemna:

(a) organizații sau asociații cu sediul pe teritoriul acestora și care îndeplinesc cel puțin cerințele stabilite la alineatul (3), la cererea acestor organizații sau asociații;

(b) organisme publice înființate pe teritoriul lor care îndeplinesc cerințele stabilite la alineatul (4)

cărora li se conferă dreptul stabilit la alineatul (1). Statele membre comunică Comisiei denumirea și scopul oricărui astfel de organizații, asociații sau organisme desemnate.

(6) Comisia întocmește o listă a organizațiilor, asociațiilor și organismelor publice desemnate în conformitate cu alineatul (5). Lista respectivă precizează scopul organizațiilor, asociațiilor și organismelor respective. Lista se publică în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*. Modificările aduse listei se publică fără întârziere, iar o listă actualizată se întocmește și se publică din șase în șase luni.

(7) Instanțele judecătorești acceptă lista menționată la alineatul (6) drept dovadă a capacității juridice a organizației, asociației sau organismului public, fără a se aduce atingere dreptului instanței de a examina într-un caz anume dacă obiectivul reclamantului justifică introducerea unei acțiuni într-un caz anume.

(8) Dacă un stat membru sau Comisia își exprimă îngrijorarea legată de respectarea de către o organizație sau o asociație a criteriilor prevăzute la alineatul (3) sau de către un organism public a criteriilor prevăzute la alineatul (4), statul membru care a desemnat organizația, asociația sau organismul public în cauză în conformitate cu alineatul (5) analizează situația semnalată și, după caz, revocă desemnarea dacă nu sunt respectate unul sau mai multe dintre aceste criterii.

(9) Dreptul menționat la alineatul (1) nu aduce atingere dreptului întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online și al utilizatorilor profesionali de site-uri de a introduce orice acțiune în fața instanțelor naționale competente, în conformitate cu dispozițiile în materie din dreptul intern al statului membru în care este introdusă acțiunea în justiție, care se întemeiază pe drepturile individuale și care urmărește să pună capăt nerespectării de către furnizorii de servicii de intermediere online sau de către furnizorii de motoare de căutare online a cerințelor relevante prevăzute în prezentul regulament.

*Articolul 15***Asigurarea respectării**

- (1) Fiecare stat membru asigură în mod adecvat și efectiv respectarea prezentului regulament.
- (2) Statele membre stabilesc normele privind măsurile aplicabile în cazul încălcării prezentului regulament și se asigură că acestea sunt puse în aplicare. Măsurile prevăzute sunt eficace, proporționale și cu efect de descurajare.

*Articolul 16***Monitorizarea**

Comisia, în strânsă cooperare cu statele membre, monitorizează îndeaproape impactul prezentului regulament asupra relațiilor dintre serviciile de intermediere online și întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online, și dintre motoarele de căutare online și utilizatorii profesionali de site-uri, pe de altă parte. În acest scop, Comisia colectează informații relevante pentru a monitoriza modificările acestor relații, inclusiv prin efectuarea de studii relevante. Statele membre acordă asistență Comisiei prin furnizarea, la cerere, a oricăror informații relevante colectate, inclusiv cu privire la cazuri specifice. În sensul prezentului articol și al articolului 18, Comisia poate încerca să colecteze informații de la furnizorii de servicii de intermediere online.

*Articolul 17***Codurile de conduită**

- (1) Comisia încurajează elaborarea de coduri de conduită de către furnizorii de servicii de intermediere online și de către organizațiile și asociațiile care îi reprezintă, împreună cu întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online, inclusiv IMM-urile, și cu organizațiile reprezentative ale acestora, menite să contribuie la aplicarea corespunzătoare a prezentului regulament, ținând seama de caracteristicile specifice ale diverselor sectoare în care sunt furnizate serviciile de intermediere online, precum și de caracteristicile specifice ale IMM-urilor.
- (2) Comisia încurajează furnizorii de motoare de căutare online și organizațiile și asociațiile care îi reprezintă să elaboreze coduri de conduită menite în mod specific să contribuie la aplicarea corespunzătoare a articolului 5.
- (3) Comisia încurajează furnizorii de servicii de intermediere online să adopte și să pună în aplicare coduri de conduită specifice sectorului, atunci când există și sunt utilizate pe scară largă astfel de coduri de conduită specifice sectorului.

*Articolul 18***Reexaminare**

- (1) Până la 13 ianuarie 2022 și, ulterior, din trei ani în trei ani, Comisia realizează o evaluare a prezentului regulament și prezintă un raport Parlamentului European, Consiliului și Comitetului Economic și Social European.
- (2) Prima evaluare a prezentului regulament se efectuează, în special, cu următoarele scopuri:
 - (a) a evalua respectarea obligațiilor prevăzute la articolele 3-10 și impactul asupra economiei platformelor online al obligațiilor respective;
 - (b) a evalua impactul și eficacitatea oricăror coduri de conduită stabilite pentru a îmbunătăți echitatea și transparența;
 - (c) a analiza în continuare problemele cauzate de dependența întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online de serviciile de intermediere online și problemele cauzate de practicile comerciale neloiale ale furnizorilor de servicii de intermediere online și a stabili măsura în care aceste practici continuă să fie larg răspândite;
 - (d) a investiga dacă concurența între bunurile sau serviciile oferite de o întreprindere utilizatoare de servicii de intermediere online și bunurile sau serviciile oferite sau controlate de un furnizor de servicii de intermediere online constituie o concurență loială și dacă furnizorii de servicii de intermediere online utilizează în mod abuziv date privilegiate în acest sens;

- (e) a evalua efectele prezentului regulament asupra oricăror posibile dezechilibre în relațiile dintre furnizorii de sisteme de operare și întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online;
- (f) a evalua dacă domeniul de aplicare al regulamentului, în special în ceea ce privește definiția „întreprinderilor utilizatoare de servicii de intermediere online”, este adecvat în sensul că nu încurajează activitatea independentă fictivă.

Prima și a doua evaluare stabilesc dacă este posibil să fie necesare norme suplimentare, inclusiv în materie de asigurare a respectării legii, în vederea asigurării unui mediu de afaceri online echitabil, previzibil, sustenabil și fiabil în cadrul pieței interne. În urma evaluării, Comisia ia măsurile adecvate, care pot include propuneri legislative.

(3) Statele membre furnizează orice informație relevantă pe care o dețin și pe care Comisia o poate solicita în vederea întocmirii raportului menționat la alineatul (1).

(4) La efectuarea evaluării prezentului regulament, Comisia ia în considerare, printre altele, avizele și rapoartele care îi sunt prezentate de grupul de experți pentru Observatorul privind economia platformelor online. De asemenea, Comisia ține cont, după caz, de conținutul și aplicarea codurilor de conduită menționate la articolul 17.

Articolul 19

Intrare în vigoare și aplicare

- (1) Prezentul regulament intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.
- (2) Se aplică de la 12 iulie 2020.

Prezentul regulament este obligatoriu în toate elementele sale și se aplică direct în toate statele membre.

Adoptat la Bruxelles, 20 iunie 2019.

Pentru Parlamentul European

Președintele

A. TAJANI

Pentru Consiliu

Președintele

G. CIAMBA
