



Bruselj, 26.4.2018
COM(2018) 238 final

2018/0112 (COD)

Predlog

UREDBA EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA

o spodbujanju pravičnosti in preglednosti za poslovne uporabnike spletnih posredniških storitev

(Besedilo velja za EGP)

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

OBRAZLOŽITVENI MEMORANDUM

1. OZADJE PREDLOGA

• Razlogi za predlog in njegovi cilji

Spletne platforme so ključno gonilo digitalne trgovine. Trenutno več kot milijon podjetij v EU trguje prek spletnih platform, da bi dosegla svoje stranke,¹ in ocenjuje se, da približno 60 % zasebne potrošnje in 30 % javne porabe blaga in storitev, povezanih s celotnim digitalnim gospodarstvom, poteka prek spletnih posrednikov.² Tem spletnim posredniškim dejavnostim po navadi koristijo pomembni na podatkih temelječi neposredni in posredni mrežni učinki, posledica katerih je običajno le omejeno število uspešnih platform v segmentu gospodarstva, v katerem potekajo posredniške dejavnosti. Ta vedno večji delež posredovanja poslov prek spletnih platform, skupaj z močnimi posrednimi mrežnimi učinki, ki jih lahko spodbudijo na podatkih temelječe prednosti spletnih platform, povzročata vse večjo odvisnost podjetij od spletnih platform kot skorajda „vratarjev“ za dostop do trgov in potrošnikov. Asimetrija med relativno tržno močjo majhnega števila vodilnih spletnih platform – ki pa ni nujno prevladujoč položaj na trgu v smislu konkurenčnega prava – se še zaostrojuje na strani ponudbe, ki je sama po sebi razdrobljena in jo sestavlja več tisoč malih trgovcev. Podobne dinamike ni opaziti pri spletnih platformah, ki so posredniki v razmerjih med podjetji, če take platforme sploh obstajajo, saj gre v teh primerih tako pri poslovnih uporabnikih kakor tudi pri spletnih platformah večinoma za velika in zelo razvita podjetja, ki so bolj sposobna poskrbeti za uravnotežena pogodbeno razmerja. V študiji Komisije iz leta 2006³ je bilo ugotovljeno, da je bila ta ozaveščenost o tveganjih eden od dejavnikov, ki preprečujejo široko sprejetje elektronskih trgov za poslovanje med podjetji.

Ponudniki spletnih posredniških storitev, ki jih zajema ta pobuda, načeloma vključujejo spletne tržnice za elektronsko trgovanje, spletne trgovine s programsko opremo in spletne družbene medije. S temi različnimi vrstami spletnih posredniških storitev naj bi se z zagotavljanjem storitev informacijske družbe olajšala sklenitev neposrednih poslov med pogodbeno zavezanimi poslovnimi uporabniki in potrošniki, ne glede na to, ali se končni posli izvedejo na spletu ali na druge načine. Da bi se olajšali taki neposredni posli, omogočajo vse te spletne posredniške storitve spletno prisotnost poslovnih uporabnikov, ki nudijo blago ali storitve potrošnikom, tako da načeloma tem poslovnim uporabnikom ni treba imeti svojega spletišča. Poleg tega, da spletne posredniške storitve omogočajo spletno prisotnost poslovnih uporabnikov, pogosto tudi olajšujejo neposredno komunikacijo med posameznimi poslovnimi uporabniki in potrošniki prek vgrajenega vmesnika za spletno komuniciranje. Kar zadeva ponudnike spletnih storitev družbenih medijev, se ugotavlja, da nekateri tovrstni ponudniki dejansko vključujejo različne spletne posredniške storitve znotraj istega digitalnega okolja, kar se v tej pobudi lahko vse zajame. Poslovne strani na primer potrošnikom omogočajo iskanje lokalnih podjetij in ponudnikov storitev ter so pomemben dejavnik pri spodbujanju poslov med podjetji in potrošniki. Take poslovne strani vedno pogosteje vključujejo funkcijo neposredne rezervacije ali nakupa, s čimer postanejo spletne tržnice za elektronsko trgovanje.

¹ [Copenhagen Economics](#), „Online Intermediaries: Impact on the EU economy“ 2015.

² Prav tam.

³ Pravna študija o nepoštenih poslovnih praksah na elektronskih trgih za poslovanje med podjetji, ENTR/04/69, maj 2006.

Čeprav gospodarstvo spletnih platform obeta velik potencial v smislu učinkovitega dostopa do (čezmejnih) trgov, pa ga evropska podjetja ne morejo v celoti izkoristiti zaradi številnih potencialno škodljivih trgovinskih praks in pomanjkanja učinkovitih mehanizmov pravnih sredstev v Uniji. Hkrati pa imajo zadevni ponudniki spletnih storitev zaradi vse večje razdrobljenosti težave pri delovanju na enotnem trgu.

Odvisnost podjetij od nekaterih spletnih storitev pomeni, da lahko ponudniki takih spletnih posredniških storitev uporabljajo vrsto potencialno škodljivih trgovinskih praks, ki omejujejo prodajo poslovnih uporabnikov prek njih ter lahko omajajo njihovo zaupanje vanje; med njimi so: nepojasnjene spremembe pogojev uporabe storitev brez predhodnega obvestila; odstranitev blaga ali storitev s seznama in začasna onemogočitev računov brez jasne utemeljitve; pomanjkanje preglednosti glede razvrščanja blaga in storitev ter podjetij, ki jih ponujajo; nejasni pogoji za dostop do podatkov, ki jih zbirajo ponudniki, in njihovo uporabo ter pomanjkanje preglednosti glede dajanja prednosti lastnim konkurenčnim storitvam in tako imenovanih klavzul največjih ugodnosti, ki omejujejo možnosti podjetij, da ponudijo privlačnejše pogoje prek drugih kanalov, kot so spletne posredniške storitve.

Poleg tega so lahko splošni spletni iskalniki tudi pomemben vir internetnega prometa za podjetja in lahko vplivajo na poslovni uspeh uporabnikov s poslovnim spletiščem, ki prek spleta nudijo svoje blago ali storitve na notranjem trgu. Razvrstitev spletišč s strani ponudnikov spletnih iskalnikov, vključno s spletišči, prek katerih podjetja nudijo svoje blago in storitve potrošnikom, pomembno vpliva na izbiro potrošnikov in poslovni uspeh teh uporabnikov s poslovnim spletiščem. Celo kadar med spletnimi iskalniki in njihovimi uporabniki s poslovnim spletiščem ni pogodbenega razmerja, se pri splošnih spletnih iskalnikih prav tako pojavi težava zaradi odvisnosti, zlasti pri potencialno škodljivih praksah razvrščanja, ki lahko prizadenejo poslovne uporabnike.

Obenem trenutni regulativni okvir morda ni učinkovit pri preprečevanju nekaterih od teh praks niti pri zagotavljanju učinkovitih pravnih sredstev. Zaradi vse večje znatne regulativne razdrobljenosti v EU je regulativno okolje še bolj zapleteno. Čeprav to stanje vpliva predvsem na poslovne uporabnike, ima posledice za vse akterje v okoljih spletnih platform različnih oblik, tudi za potrošnike, ki bi lahko imeli manjšo izbiro konkurenčnega blaga in storitev.

Ta predlog dopolnjuje sklep Komisije o vzpostavitvi skupine strokovnjakov za opazovalnico gospodarstva spletnih platform, katere naloga je zlasti spremljanje priložnosti in izzivov za Unijo v gospodarstvu spletnih platform, ukvarjala pa naj bi se tudi z vprašanji, povezanimi z uporabo uredbe, ki jo Komisija zdaj predlaga.

- **Skladnost z veljavnimi predpisi s področja zadevne politike**

Na ravni Unije ni zakonodaje, ki bi obravnavala zadevna spletna razmerja posredovanja med podjetji.

Konkurenčno pravo v Uniji med drugim obravnava protikonkurenčno vedenje podjetij. Enostranske potencialno škodljive trgovinske prakse, ki jih zajema ta pobuda, ne kršijo nujno prava EU na področju konkurence v skladu s členom 101 oziroma členom 102 PDEU. Zato konkurenčno pravo na ravni Unije ali na nacionalni ne more obravnavati vseh vrst vprašanj, ki jih zajema ta pobuda.

Zakonodaja o varstvu potrošnikov obravnava vrsto potencialno škodljivih trgovinskih praks na ravni EU, zlasti z Direktivo 2005/29/ES⁴ o nepoštenih poslovnih praksah in Direktivo Sveta 93/13/EGS⁵ o nedovoljenih pogojih v pogodbah. Ti direktivi zahtevata visoko raven preglednosti in „poklicne skrbnosti“. Vendar pa je njihov obseg omejen na posle med podjetji in potrošniki. Nasprotno pa Direktiva 2006/114/ES⁶ o zavajajočem in primerjalnem oglaševanju zajema nekatera razmerja med podjetji. Njen cilj je varstvo trgovcev pred zavajajočim oglaševanjem in nepoštenimi posledicami takega oglaševanja ter določa pogoje, pod katerimi je primerjalno oglaševanje dovoljeno. Vendar pa so določbe iz tega instrumenta omejene na oglaševalske prakse in na splošno ne obravnavajo zgoraj omenjenih potencialno škodljivih trgovinskih praks, ki se pojavljajo v okviru obstoječega pogodbenega razmerja med spletnimi platformami in njihovimi poslovnimi uporabniki.

- **Skladnost z drugimi politikami Unije**

Cilj tega predloga je zagotoviti pravično, predvidljivo, trajnostno in zaupanja vredno pravno okolje za poslovne uporabnike, uporabnike s poslovnim spletiščem, ponudnike spletnih posredniških storitev in spletnih iskalnikov, s katerim se bosta omejila pojavljanje in učinek škodljivih trgovinskih praksah v razmerju med platformami in podjetji, ki se pojavljajo pri nekaterih spletnih dejavnostih, s čimer se bo ohranilo zaupanje v gospodarstvo spletnih platform in preprečila nadaljnja pravna razdrobljenost enotnega digitalnega trga.

Ta pobuda tako z vzpostavitvijo jasnega, preglednega in stabilnega pravnega okolja za ponudnike spletnih storitev med podjetji in potrošniki ter njihove poslovne uporabnike prispeva k uresničevanju ciljev strategije za enotni digitalni trg, da bi se odpravila razdrobljenost trga in vsem akterjem omogočilo, da izkoristijo novo tržno dinamiko pod pravičnimi in uravnoteženimi pogoji in z ustrežno stopnjo preglednosti.

Predlog je skladen tudi s številnimi drugimi politikami in pravili Unije. Zlasti dopolnjuje omenjena pravila o konkurenci in varstvu potrošnikov, pri čemer ne vpliva na uporabo navedenih pravil.

Poleg tega bi bilo treba predlog, zlasti kar zadeva pravno varstvo, razumeti glede na pravila prava Unije o pravosodnem sodelovanju v civilnih zadevah, kot so Uredba (EU) št. 1215/2012 o pristojnosti in priznavanju ter izvrševanju sodnih odločb v civilnih in gospodarskih zadevah⁷, Uredba (EU) št. 593/2008 o pravu, ki se uporablja za pogodbeno obligacijska razmerja⁸, Uredba (ES) št. 864/2007 o pravu, ki se uporablja za nepogodbene obveznosti⁹, in Direktiva 2008/52/ES o nekaterih vidikih mediacije v civilnih in gospodarskih zadevah¹⁰.

Obveznost opisa glavnih parametrov razvrščanja dopolnjuje zahteve za trgovce v skladu z zakonodajo EU o varstvu potrošnikov. V zvezi s tem je Komisija predlagala spremembe v okviru novega dogovora za potrošnike¹¹, ki vsebujejo zahtevo, da se potrošnikom jasno

⁴ UL L 149, 11.6.2005, str. 22.

⁵ UL L 95, 21.4.1993, str. 29.

⁶ UL L 376, 27.12.2006, str. 21.

⁷ UL L 351, 20.12.2012, str. 1.

⁸ UL L 177, 4.7.2008, str. 6.

⁹ UL L 199, 31.7.2007, str. 40.

¹⁰ UL L 136, 24.5.2008, str. 3.

¹¹ COM(2018) 185 (final) z dne 11. aprila 2018, glej <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1523880940100&uri=COM:2018:185:FIN>.

prikažejo morebitni prednostno razvrščeni rezultati iskanja, ki so bili plačani, ter tudi zahtevo po obveščanju o glavnih parametrih razvrščanja na spletnih tržnicah.

Ta predlog je tudi skladen z Direktivo 2000/31/ES o nekaterih pravnih vidikih storitev informacijske družbe, zlasti elektronskega poslovanja na notranjem trgu¹², ki določa splošni okvir v zvezi z zagotavljanjem storitev informacijske družbe v Uniji.

Predlagana uredba ne bo vplivala na zgoraj navedene obstoječe akte prava Unije.

2. PРАВNA PODLAGA, SUBSIDIARNOST IN SORAZMERNOST

• Pravna podlaga

Glede na (i) to, da pobuda predstavlja ključni del strategije za enotni digitalni trg, (ii) čezmejnost zadevnih spletnih storitev in (iii) vse večjo razdrobljenost enotnega trga zaradi specifične nacionalne zakonodaje na področju zadevnih vprašanj je člen 114 PDEU ustrezna pravna podlaga za to pobudo.

Cilj člena 114 PDEU je približanje predpisov držav članic in zagotovitev, da se po vsej Uniji uporabljajo skladna in nediskriminatorna pravila. S tako uporabo skupnih pravil po vsej Uniji se obravnavajo in preprečijo razlike med državami članicami ter zagotavlja pravna varnost, kar omogoča podjetjem in potrošnikom, da izkoristijo prednosti notranjega trga. Ta pobuda tako prispeva k vzpostavitvi in dobremu delovanju notranjega trga.

• Subsidiarnost (za neizključno pristojnost)

Čezmejnost zadevnih spletnih storitev pomeni, da države članice same ne morejo učinkovito doseči ciljev. Vodilni ponudniki spletnih posredniških storitev imajo sedež v eni državi članici, vendar pa skoraj celotnemu prebivalstvu EU zagotavljajo dostop do teh storitev iz kraja njihovega običajnega prebivališča in med potovanjem po Uniji. Pomembno je tudi, da je v raziskavi Komisije za ugotavljanje dejstev o razmerjih med platformami in podjetji 90 % anketirancev odgovorilo, da se nekatere vrste spletnih storitev hkrati uporabljajo za komercialna sporočila, in sicer prek spletne prisotnosti.

Edino z ukrepanjem Unije se torej lahko zagotovi, da se skupna, primerna in učinkovita pravila uporabljajo za ponudnike in uporabnike zadevnih storitev, ne glede na pravo in pristojno sodišče, ki sta določena v pogojih uporabe storitev. Glede posebnega sklopa tukaj opisanih vprašanj je Evropski svet poudaril, da bi morale biti prakse in uporaba platform bolj pregledne¹³, to pa naj bi bilo določeno v okviru v prihodnost usmerjenega regulativnega okolja za Unijo.

• Sorazmernost

Cilj tega predloga je omogočiti poslovnim uporabnikom in uporabnikom s poslovnim spletiščem, ki trgujejo v Uniji, izboljšano poslovno okolje. Hkrati lahko zadevni ponudniki spletnih storitev na splošno prosto določajo splošne politike za zagotavljanje svojih storitev ter imajo možnost, da oblikujejo prostovoljne zaveze v obliki panožnih kodeksov ravnanja v skladu s pravnim okvirom, ki temelji na načelih. Predlog naj bi tako ponudil ustrezen odziv na ugotovljene težave, ob tem pa zaščitil inovacijsko zmogljivost ponudnikov spletnih storitev. Poleg tega se bo z izbiro uredbe kot instrumenta omogočila razširitev ponudnikov v korist

¹² UL L 178, 17.7.2000, str. 1.

¹³ Sklepi Evropskega sveta z dne 19. oktobra 2017, [ST 14 2017 INIT](#).

vseh akterjev v spletnih posredniških storitvah, saj se bodo zaradi skupnih pravil po vsej Uniji znižali stroški izpolnjevanja obveznosti ter povečala pravna varnost, zlasti pri čezmejnih poslih.

Sorazmernost prednostne možnosti, kot je razvidna iz tega predloga, je tudi v kombinaciji razmeroma splošnih pravil Unije, ki temeljijo na načelih, in dajejo industriji pomembne priložnosti za ukrepanje, ter ciljno usmerjenega spremljanja. Ta pristop je prilagojen hitro se spreminjajočemu tehnološkemu in gospodarskemu spletnemu okolju. Hkrati s tem predlogom bo vzpostavljena skupina strokovnjakov za opazovalnico gospodarstva spletnih platform, ki bo spremljala tako širši splošni razvoj gospodarstva spletnih platform kot tudi posebna vprašanja, zajeta v tem predlogu, upoštevala pa bo med drugim tudi pravne obveznosti glede preglednosti. Pristop, določen v tem predlogu uredbe, je torej še vedno sorazmeren s težavami, ugotovljenimi v spletnih razmerjih med podjetji.

Glede na upravno breme različnih elementov pobude bodo imela mala podjetja koristi od ciljnega izvzetja iz obveznosti, da vzpostavijo učinkovit interni sistem za obravnavo pritožb. Opozoriti je treba, da ta posebna obveznost določa samo razmeroma visoka merila uspešnosti in dostopnosti, ki bodo ponudnikom omogočila, da lahko prosto izvajajo stroškovno učinkovite tehnične rešitve, pri katerih so stroški nižji od povprečnih. Kadar upravnega bremena, ki izhajajo iz pobude, ni mogoče v celoti izključiti, se bo s ciljnim izvzetjem zagotovilo, da se zajamejo le podjetja, ki ustvarjajo zadostne prihodke za pokritje tega bremena.

- **Izbira instrumenta**

Omejitev ukrepanja Unije na spodbujanje prostovoljnih ukrepov industrije in nekatere spremljevalne ukrepe je sicer možna, vendar verjetno ne bi bila učinkovita, saj bi se v bistvu opirala na spodbude industrije in njeno pripravljenost za spremembe. Medtem ko je v interesu tako ponudnikov storitev kot tudi njihovih poslovnih uporabnikov, da čim bolj povečajo interakcijo in posle s potrošniki na platformah, pa so njihovi kratkoročni interesi pri reševanju vprašanj, ki izhajajo iz njihovih poslovnih odnosov, le delno usklajeni. Predhodne izkušnje s pobudo za verigo preskrbe s hrano v živilskem sektorju prav tako kažejo, da povsem prostovoljne pobude niso primerne za ustvarjanje delujočega neodvisnega mehanizma pravnih sredstev ter pravil o pravičnosti, ki so privlačna in verodostojna za obe strani trga. Kljub določenemu napredku (oblikovanje načel dobre prakse in vzpostavitev skupine za upravljanje) se ponudniki kmetijskih proizvodov – ki bi jim moral program prinesiti največ koristi – zaradi pomislekov glede zaupnosti in izvrševanja niso pridružili programu. Medtem je 21 držav članic že sprejelo nacionalno zakonodajo in pobude za preprečevanje potencialno škodljivih trgovinskih praks v prehranski verigi.

Zato je mogoče ugotovljene težave učinkovito obravnavati le z zakonodajnim instrumentom. Poleg tega je najprimernejša uredba, saj se neposredno uporablja v državah članicah, določa enako raven obveznosti za zasebne stranke in omogoča skladno uporabo pravil v čezmejnih spletni posredniški trgovini in spletnem iskanju. Tako se bo prav tako obravnavala razdrobljenost enotnega digitalnega trga in s tem tudi preprečila.

3. REZULTATI NAKNADNIH OCEN, POSVETOVANJ Z ZAINTERESIRANIMI STRANMI IN OCEN UČINKA

- **Naknadne ocene/preverjanja ustreznosti obstoječe zakonodaje**

V poročilu o preverjanju ustreznosti prava na področju varstva potrošnikov in trženja¹⁴ je bilo ugotovljeno, da je treba preučiti spremembe direktive o zavajajočem in primerjalnem oglaševanju v zvezi z razmerji med podjetji, kar v veliki meri potrjuje ugotovitve Komisije iz sporočila iz leta 2012, v katerem je napovedala, da namerava revidirati navedeno direktivo¹⁵. V začetni oceni učinka ciljno usmerjene revizije direktiv EU na področju potrošniškega prava pa je bilo poudarjeno, da bi bilo ugotovitve preverjanja ustreznosti bolje uporabiti za to pobudo o razmerjih med platformami in podjetji, zlasti v okviru enotnega digitalnega trga. Zato ta pobuda temelji na ugotovitvah najnovejšega pregleda ustreznosti prava na področju varstva potrošnikov in trženja.

- **Posvetovanja z zainteresiranimi stranmi**

Komisija je opravila obsežna posvetovanja o težavah v razmerjih med podjetji, ki se pojavljajo v okolju spletnih platform. Komisija je še pred objavo sporočila o spletnih platformah¹⁶ maja 2016 opravila obsežno posvetovanje, ki je prineslo jasnejšo opredelitev obsega težave in začetek poglobljenega zbiranja informacij. Nato je bila na podlagi številnih delavnic in obsežnega posvetovanja z več raziskavami opredeljena težava ter pripravljene predhodne možnosti politike. Nazadnje so poglobljene tematske skupine, delavnice, vprašalnik in odprte predstavitve za države članice prispevale k pripravi in preizkušanju možnosti politike. Poleg uporabe orodij za posvetovanja so službe Komisije v okviru dvostranskih srečanj zbrale mnenja več zainteresiranih strani.

Poslovni uporabniki, zlasti mikro, mala in srednja podjetja, na splošno podpirajo zakonodajne ukrepe, s katerimi se zagotavljajo učinkovite možnosti uveljavljanja pravnih sredstev in večja preglednost praks razvrščanja, klavzul največjih ugodnosti (pariteta cen) ter preglednost postopkov odstranitve s seznama.

Večina zadevnih ponudnikov spletnih storitev, ki so se udeležili posvetovanja, se strinja, da je predložitev obrazložitve poslovnemu uporabniku, katerega ponudba je bila odstranjena s seznama ali umaknjena, razumna pravna obveznost, če ti izpolnjujejo svoje pravne obveznosti v zvezi z odstranitvijo nezakonite vsebine in sodelovanjem v preiskavah. Ponudniki, ki so sodelovali v posvetovanju, so trdili, da ne vidijo dodane vrednosti v zunanjem reševanju sporov, ker zaupajo svojim internim mehanizmom reševanja sporov. Na splošno ne vidijo težav v predhodnem obveščanju o spremembah pogojev uporabe storitev, vendar se ne strinjajo s strogimi roki obveščanja. Kar zadeva preglednost glede razvrščanja in uporabe podatkov, se ponudniki večinoma strinjajo z obveznostjo razmeroma visoke stopnje razkritja, vendar opozarjajo na možnost izigravanja in prirejanja algoritmov v primeru prevelike preglednosti. Ponudniki na splošno podpirajo zamisel o spremljanju gospodarstva spletnih platform pod pogojem, da takšno spremljanje poteka ob doslednem spoštovanju njihovih poslovnih skrivnosti.

¹⁴ Za pregled preverjanja ustreznosti prava EU na področju varstva potrošnikov in trženja v okviru programa REFIT glej http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332.

¹⁵ COM(2012) 702 final.

¹⁶ COM(2016) 288 final.

Številni nacionalni strokovnjaki iz uprav držav članic menijo, da je obravnavanje vprašanja pogojev uporabe storitev ključno za vsa vprašanja v zvezi s spletnim poslovanjem med podjetji. Menijo tudi, da je sorazmernost obveznosti glede preglednosti odvisna od natančnega besedila predpisa in velikosti ponudnika. Mnenja glede rokov za obveščanje so se razhajala glede na izkušnje na nacionalni ravni, in sicer so zajemala možnosti v razponu od nobene potrebe po urejanju do obveznih nespremenljivih rokov za obveščanje. Nekateri nacionalni strokovnjaki tudi menijo, da bi bilo treba pogoje uporabe storitev poenostaviti, da bi bila za podjetja preglednejša in uporabnikom prijazna. Nacionalni strokovnjaki, ki so sodelovali v posvetovanju, podpirajo pravno obveznost glede preglednosti, da mora ponudnik navesti razloge za odstranitev s seznama. Na splošno se strinjajo, da bi bilo treba zahteve glede odstranitve s seznama uskladiti s postopki pri nezakoniti vsebini/postopki obveščanja in ukrepanja. Obveznost glede preglednosti meril za razvrščanje se na splošno dojema za sorazmerno in legitimno. Strokovnjaki z več izkušnjami na področju razvrščanja podpirajo ukrepe, s katerimi bi se ugotovljene težave pravočasno rešile, čeprav nekateri menijo, da bi morali to prepustiti gospodarskemu in konkurenčnemu pravu. Široko splošno podporo sta prejeli možnosti (i) določitve obveznosti glede preglednosti praks razvrščanja na splošno in (ii) prizadevanje za opredelitev najboljših praks pri razvrščanju. Kar zadeva podatke, nediskriminacijo in klavzule največjih ugodnosti, so strokovnjaki opozorili, da je potreben dodaten razmislek. Vendar pa obstaja splošno soglasje med strokovnjaki o pomenu pravnega varstva. Obstajajo nekateri pomisleki, da bi interni sistemi za obravnavo pritožb lahko pomenili breme za mala in srednja podjetja (MSP). Nekateri nacionalni strokovnjaki se zavzemajo za spodbujanje najboljših praks (lahko tudi kot del samoregulativnega ukrepa). Strokovnjaki, ki predstavljajo nacionalne organe, na splošno priznavajo pomen spremljanja. Kljub temu so na splošno nasprotovali ustanovitvi novega organa ali evropske agencije za ta namen.

Ciljno usmerjena in sourejevalna narava te pobude, ki temelji na preglednosti in pravnem varstvu skupaj z okrepljenim spremljanjem, ki ga izvaja vzporedno ustanovljena skupina strokovnjakov, je skupni imenovalac stališč različnih skupin zainteresiranih strani, ki so se udeležile posvetovanja.

- **Zbiranje in uporaba strokovnih mnenj**

Med letoma 2015 in 2017 so Komisija ali zunanji izvajalci izvedli več raziskav, javno posvetovanje in številne študije. Pri oceni učinka, na kateri temelji ta pobuda, so bile upoštevane lastne gospodarske raziskave ter podpora zasnovi politike, ki jo je dalo Skupno raziskovalno središče Poleg tega so bili prek spletnega posvetovanja zbrani prispevki držav članic, ki so bili obravnavani na sestanku skupine strokovnjakov za elektronsko poslovanje, posvečenem tej pobudi. Poleg tega je Komisija organizirala številne seminarje z akademskimi strokovnjaki, katerih stališča so prispevala k razmejitvi problematike in strategiji zbiranja dokazov.

- **Ocena učinka**

Ta predlog temelji na oceni učinka. Odbor za regulativni nadzor je 1. decembra 2017 najprej izdal negativno mnenje z obsežnimi pripombami o tej oceni učinka. Po precejšnji reviziji ocene učinka je Odbor 22. marca 2018 nato izdal pozitivno mnenje s pridržki. Mnenje Odbora, priporočila in pojasnilo, kako so bila ta upoštevana, so vključeni v Prilogo 1 k delovnemu dokumentu služb Komisije, ki je priložen temu predlogu. Priloga 4 vsebuje pregled, na koga bi ta predlog vplival in kako.

Komisija je preučila različne možnosti politike za uresničitev splošnega cilja te pobude, ki je vzpostaviti pravično, predvidljivo, vzdržno in zaupanja vredno spletno poslovno okolje, hkrati pa ohraniti in nadalje spodbujati na inovacijah temelječe okolje spletnih platform po vsej EU. V takem poslovnem okolju bi morali imeti trgovci na voljo ustrezne zaščitne ukrepe, s katerimi bi bili zaščiteni pred škodo zaradi nepoštenih trgovinskih praks, in po potrebi možnost uporabe učinkovitih pravnih sredstev. Predlog naj bi prav tako obravnaval regulativno razdrobljenost po vsej EU in jo tudi preprečil. V okviru prednostnega koncepta sourejanja, ki je potreben za zagotovitev pravne varnosti in predvidljivosti za poslovne uporabnike, ob hkratnem ohranjanju inovacijskega potenciala ponudnikov spletnih storitev, so bile na koncu izbrane štiri možnosti politike. Vse te možnosti politike so predvidevale načelne pravne obveznosti na razmeroma visoki ravni glede preglednosti in pravnega varstva za ponudnike, vendar so se razlikovale glede na zajeti obseg potencialno škodljivih trgovinskih praks. Poleg tega je bila pri dveh od štirih izbranih možnosti uporaba pravne obveznosti glede preglednosti razvrščanja razširjena na ponudnike splošnih spletnih brskalnikov, da bi se povečala učinkovitost in zagotovila enaka obravnava. Ena od teh dveh možnosti je vključevala eno samo, bolj daljnosežno obveznost za ponudnike, da imajo poslovni uporabniki v skladu s Splošno uredbo o varstvu podatkov¹⁷ možnost po opravljenem poslu prek uporabe storitve dobiti soglasje potrošnikov za pridobitev in obdelavo njihovih elektronskih naslovov.

Možnost politike, v kateri je bila predvidena pravna obveznost glede preglednosti za bolj omejeno število potencialno škodljivih trgovinskih praks, je bila ocenjena kot le delno učinkovita. Ta možnost bi sicer povečala pravno varnost s pravnimi ukrepi za preglednost in pravnimi sredstvi, vendar pa bi tveganje za neposredno škodo podjetjem in razdrobljenost še vedno ostala, saj je bilo ocenjeno, da nekatere trgovinske prakse z velikim učinkom (razvrščanje, podatki, diskriminacija, klavzule največjih ugodnosti) prek samoregulacije verjetno ne bodo ustrezno obravnavane.

Preostale tri možnosti politike, ki so predvidele pravne obveznosti glede preglednosti za celo vrsto potencialno škodljivih trgovinskih praks, so bile vse ocenjene kot učinkovite. Razširitev uporabe posebne pravne obveznosti glede preglednosti razvrščanja na ponudnike splošnih spletnih iskalnikov je bilo v zvezi s tem ocenjeno kot relativno najbolj učinkovito. Hkrati pa je bila možnost vključitve ene same, bolj daljnosežne obveznosti izmenjave podatkov ocenjena kot nesorazmerna, po eni strani glede na poseben cilj ohranjanja inovacijskega potenciala gospodarstva spletnih platform, po drugi strani pa glede na vzporedno predstavljene nezakonodajne ukrepe za spodbujanje pravičnih politik izmenjave podatkov med podjetji. Poleg tega izbrana možnost politike vključuje, da pravne obveznosti glede preglednosti spremlja okrepljen zunanji nadzor trgovinskih praks spletnih platform, ki je pomemben dejavnik za spodbujanje pravičnega in predvidljivega okolja za poslovne uporabnike.

Optimalna izbira politike je zato določitev pravno zavezujočih obveznosti glede preglednosti in pravnega varstva za vse potencialno škodljive trgovinske prakse, ugotovljene v okviru te pobude, vključno s preglednostjo razvrščanja pri splošnem spletnem iskanju (za kar bi se zaradi sorazmernosti uporabljala samo določba o izvrševanju kolektivnih pravnih sredstev, ne pa tudi druge določbe glede pravnih sredstev iz predlagane uredbe). Poleg tega, da se s tem

¹⁷ Uredba (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov) (UL L 119, 4.5.2016, str. 1).

predlogom ohranja potencial gospodarstva spletnih platform na enotnem trgu, naj bi se z njim po ocenah lahko izničil negativen učinek na gospodarstvo spletnih platform, ki je posledica pomanjkanja zaupanja poslovnih uporabnikov, kar naj bi prineslo koristi v vrednosti vsaj od 0,81 do 4,05 milijarde EUR. Predlog bo prav tako imel pozitiven družbeni učinek, saj se bo s predlagano uredbo povečal promet pri vse večjem številu podjetij v EU, ki uporabljajo spletne posredniške storitve, to pa naj bi po pričakovanjih ustvarilo dodatne zaposlitvene možnosti.

Čeprav lahko trgi elektronskega poslovanja, ki so eden od različnih vrst ponudnikov, načeloma zajetih v pobudi, vključujejo fizično dostavo blaga, ki ga poslovni uporabniki dobavijo potrošnikom, pa se ne pričakuje, da bi večja uporaba tovrstnih storitev kot rezultat predloga imela znaten škodljiv učinek na okolje. Stroški izpolnjevanja obveznosti, povezani s predlogom, bodo predvidoma omejeni, nanašali pa se bodo predvsem na ponudnike spletnih posredniških storitev in spletnih iskalnikov. Predlagana pravna obveznost, da se vzpostavi interni sistem za obravnavo pritožb, razmeroma najvišje morebitno breme nalaga ponudnikom, pri čemer bodo verjetno imeli manjši ponudniki nekatere stroške izpolnjevanja obveznosti. Zato so ta mala podjetja, kakor so opredeljena v Priporočilu Komisije o MSP iz leta 2003¹⁸, izvzeta iz te posebne določbe. Predlog je zato prav tako ocenjen kot sorazmeren.

- **Ustreznost in poenostavitev ureditve**

Kot je navedeno zgoraj, bodo imela mala podjetja koristi od ciljnega izvzetja iz obveznosti vzpostavitve internega sistema za obravnavo pritožb. Predlog je usmerjen zlasti v omogočanje trajnostne rasti spletnih posredniških storitev in naj bi bil v celoti tehnološko nevtralen.

- **Temeljne pravice**

Unija je zavezana visokim standardom varstva temeljnih pravic. Posebni cilj pravočasnega in učinkovitega pravnega varstva za poslovne uporabnike prispeva k povečanju pravice poslovnih uporabnikov do učinkovitega pravnega sredstva in nepristranskega sodišča (člen 47 Listine Evropske unije o temeljnih pravicah), v kolikor bi vključeval boljši dostop do sodstva.

Poleg tega bo pravično, predvidljivo, trajnostno in zaupanja vredno spletno poslovno okolje, ki ga namerava ustvariti sedanji predlog, prispeval k zagotovitvi ustreznega ravnotežja med svobodo gospodarske pobude ponudnikov storitev in njihovih poslovnih uporabnikov (člen 16 Listine o temeljnih pravicah Evropske unije). Zlasti so ukrepi glede preglednosti iz predlagane uredbe predpogoj za spremljanje, ali temeljna pravica do gospodarske pobude v razmerjih med podjetji ni neupravičeno omejena pri šibkejši stranki.

4. PRORAČUNSKÉ POSLEDICE

Predlog ne bo vplival na proračun EU.

5. DRUGI ELEMENTI

- **Načrti za izvedbo ter ureditev spremljanja, ocenjevanja in poročanja**

Spremljanje razvoja učinkov je ključni del predlaganega ukrepanja na tem področju, saj gospodarstvo spletnih platform ostaja dinamično, hitro razvijajoče se področje gospodarstva. Spremljanje je tako razdeljeno na dva strateška dela:

¹⁸ Priporočilo Komisije 2003/361/ES z dne 6. maja 2003 o opredelitvi mikro, malih in srednjih podjetij (UL L 124, 20.5.2003, str. 36).

En del je zaupan posebni skupini strokovnjakov, ki skupaj s skupino uradnikov Komisije tvori opazovalnico EU za gospodarstvo spletnih platform. Kot je določeno v Sklepu Komisije C(2018) 2393 bo skupina strokovnjakov svetovala o razvoju gospodarstva spletnih platform in pripravljala strokovne analize tega razvoja, zlasti v zvezi z algoritemskim odločanjem, dostopom do podatkov, plačilom za gradiva na spletu, preglednostjo in odgovornostjo v razmerjih med podjetji pri spletnem oglaševanju, diferencirano obravnavo poslovnih uporabnikov ter omejitvami zanje pri ponujanju različnih pogojev prek drugih distribucijskih kanalov. Prav tako se bo po potrebi povezovala z drugimi zadevnimi skupinami strokovnjakov in centri odličnosti, ki so jih ustanovile EU in države članice.

Drugi del pa zadeva posebno spremljanje razvoja učinkov v zvezi z regulativnimi in samoregulativnimi elementi predlagane uredbe.

Komisija bo spremljala tržne kazalnike za gospodarstvo spletnih platform, predvsem prek opazovalnice EU za gospodarstvo spletnih platform in na podlagi dela skupine strokovnjakov. Ta analiza vključuje podatke, kot so: število in vrsta podjetij, ki trgujejo prek spletnih posredniških storitev, število in vrsta pritožb, ki se obravnavajo prek internih in eksternih mehanizmov pravnih sredstev, število uspešno rešenih primerov, potreben čas za rešitev primera, sedež, velikost ponudnikov, ki poslujejo v EU, vključno s prometom, ki so ga ustvarili na trgu EU kot spletni posredniki. V dveh letih od začetka delovanja opazovalnice EU bodo službe Komisije pripravile poročilo o njenih dejavnostih ter se seznanile s trenutnim stanjem, napredkom pri doseganju političnih ciljev in kakršnimi koli nerešenimi vprašanji.

Uspešnost in učinkovitost predloga se bosta spremljali z opredeljenimi kazalniki, da bi se pridobile informacije za pripravo politike glede na razvoj potencialno škodljivih trgovinskih praks. Zato bo učinek ukrepov ocenjen v okviru presoje, ki se bo po potrebi upoštevala pri pregledu predlagane uredbe, kot je opredeljeno v klavzuli ponovnega pregleda iz te uredbe, ki se bo izvedel tri leta po začetku njene veljavnosti, nato pa vsaka tri leta.

- **Natančnejša pojasnitev posameznih določb predloga**

Člen 1 navaja vsebino in obseg predlagane uredbe. V členu je razloženo, da določa obveznosti za ponudnike spletnih posredniških storitev ter v zvezi z nekaterimi vidiki za spletne iskalnike, da se poslovnim uporabnikom oziroma uporabnikom s poslovnim spletiščem omogoči ustrezna preglednost in nudijo nekatere možnosti pravnega varstva. Pojasnjuje tudi geografski obseg predlagane uredbe, ki odraža čezmejnost zadevnih spletnih storitev, pri katerih lahko dejavnosti in posle, ki se opravijo v Uniji, posredujejo ponudniki izven EU.

Člen 2 vsebuje veljavne pravne opredelitve.

Člen 3 določa zahteve glede jasnosti, dostopnosti in sprememb vnaprej določenih, standardnih pogojev uporabe storitev, ki jih uporabljajo ponudniki spletnih posredniških storitev.

Člen 4 določa zahteve glede obrazložitve, ki jo mora predložiti ponudnik spletnih posredniških storitev, če poslovnemu uporabniku začasno onemogoči ali ukine uporabo svojih posredniških storitev.

Člen 5 zahteva, da je v pogojih uporabe storitev, ki jih uporabljajo ponudniki spletnih posredniških storitev, naveden opis glavnih parametrov razvrščanja poslovnih uporabnikov v rezultatih iskanja, vključno z opisom v primeru, kadar na razvrstitev vpliva neposredno ali posredno plačilo, ki ga poslovni uporabnik plača ponudniku spletnih posredniških storitev. Člen podobno zahtevo po navedbi glavnih parametrov razvrščanja določa tudi za ponudnike spletnih iskalnikov, in sicer v obliki zlahka dostopnega in javno objavljenega opisa. Zahteva tudi, da so glavni parametri razvrščanja opisani tako, da poslovni uporabniki ali zadevni

uporabniki s poslovnim spletiščem ustrezno razumejo morebitne posledice značilnosti nudenega blaga ali storitev, pomen teh značilnosti za potrošnike, pa tudi značilnosti zasnove spletišč, ki se uporabljajo v okviru spletnih iskalnikov.

Člen 6 zahteva, da je v pogojih uporabe storitev, ki jih uporabljajo ponudniki spletnih posredniških storitev, naveden opis morebitne diferencirane obravnave blaga in storitev, ki jih nudi sam ponudnik spletnih posredniških storitev ali poslovni uporabniki pod njegovim nadzorom.

Člen 7 zahteva, da se v standardne pogoje uporabe storitev, ki jih uporabljajo ponudniki spletnih posredniških storitev, vključi opis dostopa do osebnih podatkov ali drugih podatkov, ki jih dajo poslovni uporabniki ali potrošniki na voljo spletnim posredniškim storitvam ali ki so ustvarjeni prek teh storitev.

Člen 8 zahteva, da se v pogojih uporabe storitev, ki jih uporabljajo ponudniki spletnih posredniških storitev, določijo in objavijo razlogi za omejitev možnosti poslovnih uporabnikov, da potrošnikom nudijo različne pogoje za pridobitev blaga ali storitev prek drugih sredstev, kot so spletne posredniške storitve.

Člen 9 določa zahtevo, da mora ponudnik spletnih posredniških storitev vzpostaviti interni sistem za obravnavo pritožb poslovnih uporabnikov, skupaj z zahtevami, ki se nanašajo na obravnavo takih pritožb, vključno z obveznostmi, da se vse pritožbe hitro in učinkovito obravnavajo ter rezultati jasno in nedvoumno sporočijo poslovnemu uporabniku. Zahteva tudi, da se nekatere informacije o internem sistemu za obravnavo pritožb vključijo v pogoje uporabe storitev. Poleg tega uvaja obveznost za ponudnike spletnih posredniških storitev, da objavijo poročila o številu vloženih pritožb, predmetu pritožb, času, potrebnem za obravnavo pritožb, in odločitvah glede pritožb.

Člen 10 zahteva, da morajo ponudniki spletnih posredniških storitev v svojih pogojih uporabe storitev navesti enega ali več mediatorjev, s katerimi so pripravljeni sodelovati, da bi dosegli izvensodni dogovor glede spora, na primer kadar težava ni bila rešena v internem sistemu za obravnavo pritožb (določenem v členu 9). Poleg tega določa nekatere zahteve za mediatorje, med katerimi so nepristranskost, dostopnost, sposobnost in viri, ter obveznost za ponudnike spletnih posredniških storitev, da v dobri veri sodelujejo v mediaciji. Zahteve iz tega člena ne posegajo v pravico katere koli stranke, da začne sodni postopek.

Člen 11 zahteva, da Komisija spodbuja ponudnike spletnih posredniških storitev, da posamično ali skupno ustanovijo eno ali več neodvisnih mediatorskih organizacij za lažje alternativno reševanje sporov, ki nastanejo med opravljanjem spletnih posredniških storitev, zlasti zaradi njihove čezmejnosti.

Člen 12 določa, da imajo predstavniške organizacije, združenja ali javni organi pravico, da začnejo sodne postopke, da ustavijo ali prepovejo kakršno koli neskladnost ponudnikov spletnih posredniških storitev z zahtevami iz uredbe. Poleg tega zahteva, da predstavniške organizacije in združenja izpolnjujejo nekatere zahteve, na primer, da so neprofitne, da so ustanovljene kot pravna oseba po pravu zadevne države članice in da si prizadevajo izpolnjevati cilje, ki so v skupnem interesu poslovnih uporabnikov, ki jih zastopajo.

Člen 13 zahteva, da Komisija spodbuja ponudnike spletnih posredniških storitev in spletnih iskalnikov ter organizacije in združenja, ki jih zastopajo, naj pripravijo kodekse ravnanja.

Člen 14 zahteva, da Komisija redno ocenjuje uredbo, in sicer prvič tri leta po datumu začetka veljavnosti uredbe.

Člen 15 določa, da se uredba začne uporabljati šest mesecev po datumu objave.

Predlog

UREDBA EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA

o spodbujanju pravičnosti in preglednosti za poslovne uporabnike spletnih posredniških storitev

(Besedilo velja za EGP)

EVROPSKI PARLAMENT IN SVET EVROPSKE UNIJE STA –

ob upoštevanju Pogodbe o delovanju Evropske unije in zlasti člena 114 Pogodbe,

ob upoštevanju predloga Evropske komisije,

po posredovanju osnutka zakonodajnega akta nacionalnim parlamentom,

ob upoštevanju mnenja Evropskega ekonomsko-socialnega odbora¹,

ob upoštevanju mnenja Odbora regij²,

v skladu z rednim zakonodajnim postopkom,

ob upoštevanju naslednjega:

- (1) Spletne posredniške storitve so ključno gonilo podjetništva, trgovine in inovacij, ki lahko prispevajo tudi k blaginji potrošnikov in se vedno pogosteje uporabljajo v javnem in zasebnem sektorju. Nudijo dostop do novih trgov in poslovnih priložnosti, ki podjetjem omogočajo, da izkoristijo prednosti notranjega trga. Tudi potrošnikom v Uniji omogočajo, da izkoristijo te prednosti, zlasti s povečanjem ponudbe blaga in storitev, ki so na voljo na spletu.
- (2) Spletne posredniške storitve so lahko bistvene za poslovni uspeh podjetij, ki prek njih dosežejo potrošnike. Vse večji delež posredovanja poslov prek spletnih posredniških storitev, ki ga spodbujajo tudi močni na podatkih temelječi posredni mrežni učinki, povzročajo vse večjo odvisnost takih poslovnih uporabnikov, vključno z mikro, malimi in srednjimi podjetji, od teh storitev pri doseganju potrošnikov. Glede na to naraščajočo odvisnost imajo ponudniki teh storitev pogosto večjo pogajalsko moč, ki jim omogoča, da enostransko ravnajo na način, ki je lahko nepravičen in lahko škodi pravnim interesom njihovih poslovnih uporabnikov, posredno pa tudi potrošnikov v Uniji.
- (3) Podobno so lahko splošni spletni iskalniki tudi pomemben vir internetnega prometa za podjetja, ki potrošnikom nudijo blago ali storitve prek spletišč, zato lahko znatno vplivajo na poslovni uspeh takih uporabnikov s poslovnim spletiščem, ki prek spleta nudijo svoje blago ali storitve na notranjem trgu. V zvezi s tem razvrstitev spletišč s strani ponudnikov spletnih iskalnikov, vključno s spletišči, prek katerih uporabniki s poslovnim spletiščem nudijo svoje blago in storitve potrošnikom, pomembno vpliva na izbiro potrošnikov in poslovni uspeh teh uporabnikov s poslovnim spletiščem. Tudi če ponudniki spletnih iskalnikov niso v pogodbenem razmerju z uporabniki s poslovnim spletiščem, lahko enostransko ravnajo na način, ki je lahko nepravičen in lahko škodi pravnim interesom uporabnikov s poslovnim spletiščem, posredno pa tudi potrošnikov v Uniji.

¹ UL C, , str. .

² UL C, , str. .

- (4) Odvisnost poslovnih uporabnikov od spletnih posredniških storitev povzroča tudi razmere, v katerih imajo poslovni uporabniki pogosto omejene možnosti, da posežejo po učinkovitih pravnih sredstvih, kadar je spor posledica enostranskih dejanj ponudnikov teh storitev. V veliko primerih ti ponudniki nimajo vzpostavljenih dostopnih in učinkovitih internih sistemov za obravnavo pritožb. Obstoječi alternativni mehanizmi za izvensodno reševanje sporov so lahko prav tako iz več razlogov neučinkoviti, tudi zaradi pomanjkanja specializiranih mediatorjev in strahu poslovnih uporabnikov pred povračilnimi ukrepi.
- (5) Spletne posredniške storitve in spletni iskalniki, pa tudi trgovinski posli, ki jih omogočajo te storitve, imajo čezmejni potencial in so zlasti pomembni za pravilno delovanje notranjega trga Unije v današnjem gospodarstvu. Potencialno nepoštene in škodljive trgovinske prakse, ki jih nekateri ponudniki teh storitev uporabljajo v razmerju do poslovnih uporabnikov in uporabnikov s poslovnim spletiščem, ovirajo polno uresničitev tega potenciala in negativno vplivajo na pravilno delovanje notranjega trga. Poleg tega tudi različna zakonodaja nekaterih držav članic, ki z različno stopnjo uspešnosti urejajo te storitve, oziroma še neobstoj take zakonodaje v drugih državah članicah ovira polno uresničitev tega potenciala in negativno vpliva na pravilno delovanje notranjega trga.
- (6) Zato bi bilo treba na ravni Unije določiti enoten in usmerjen sklop obveznih pravil, da se zagotovi pravično, predvidljivo, trajnostno in zaupanja vredno spletno poslovno okolje na notranjem trgu, v katerem se zlasti poskrbi, da so poslovnim uporabnikom spletnih posredniških storitev zagotovljene ustrezna preglednost ter učinkovite možnosti pravnih sredstev po vsej Uniji. Navedena pravila bi morala zagotoviti tudi ustrezno preglednost v zvezi z razvrstitvijo uporabnikov s poslovnim spletiščem v rezultatih iskanja spletnih iskalnikov. Hkrati bi morala navedena pravila zaščititi pomemben inovacijski potencial širšega gospodarstva spletnih platform.
- (7) Ker imajo spletne posredniške storitve običajno svetovno razsežnost, bi se morala ta uredba uporabljati za ponudnike spletnih posredniških storitev ne glede na to, ali imajo sedež v državi članici ali zunaj Unije, če sta izpolnjena dva kumulativna pogoja. Prvič, poslovni uporabniki ali uporabniki s poslovnim spletiščem bi morali imeti sedež v Uniji. Drugič, poslovni uporabniki ali uporabniki s poslovnim spletiščem bi morali z zagotavljanjem navedenih storitev svoje blago ali storitve potrošnikom, ki se nahajajo v Uniji, nuditi najmanj pri delu posla. Taki potrošniki bi se morali nahajati v Uniji, ni pa jim treba v Uniji imeti prebivališča niti državljanstva katere koli države članice. Zato se ta uredba ne bi smela uporabljati, kadar poslovni uporabniki ali uporabniki s poslovnim spletiščem nimajo sedeža v Uniji ali kadar imajo v Uniji sedež, vendar uporabljajo spletne posredniške storitve ali spletne iskalnike za nudenje blaga ali storitev izključno potrošnikom, ki se nahajajo zunaj Unije ali osebam, ki niso potrošniki.
- (8) V raznovrstnih poslovnih razmerjih med podjetji in potrošniki prek spleta posredujejo ponudniki, ki zagotavljajo storitve različnih oblik, ki v bistvu temeljijo na istem poslovnem modelu oblikovanja okolja. Da se zajamejo ustrezne storitve, bi morale biti spletne posredniške storitve opredeljene natančno in tehnološko nevtralnno. Zlasti bi morale zajemati storitve informacijske družbe, za katere je značilno, da si prizadevajo olajšati začetek neposrednih poslov med poslovnimi uporabniki in potrošniki, ne glede na to, ali so posli nato sklenjeni prek spleta, na spletnem portalu konkretnega ponudnika spletnih posredniških storitev ali poslovnega uporabnika ali sploh niso sklenjeni prek spleta. Poleg tega bi se morale storitve zagotavljati na podlagi pogodbenih razmerij tako med ponudniki in poslovnimi uporabniki kot med ponudniki in potrošniki. Za tako pogodbeno razmerje bi se moralo šteti, da obstaja, kadar obe strani izrazita namero, da se zavežeta na nedvoumen in preverljiv način, ne da bi bilo dogovor nujno izraziti pisno.
- (9) Primeri spletnih posredniških storitev, ki jih zajema ta uredba, bi morali zato vključevati spletne tržnice za e-trgovanje, vključno s sodelovalnimi, na katerih so dejavni poslovni uporabniki, spletne storitve aplikacij programske opreme in spletne storitve družbenih medijev. Vendar se ta uredba ne bi smela uporabljati za spletna orodja, ki služijo oglaševanju, ali spletne oglaševalske izmenjave, ki

se ne zagotavljajo z namenom lajšanja začetka neposrednih poslov in ki ne vključujejo pogodbenega razmerja s potrošniki. Ta uredba se tudi ne bi smela uporabljati za spletne plačilne storitve, ker same po sebi ne izpolnjujejo zahtev, ki se uporabljajo, ampak so same po sebi pomožne pri poslu za dobavo blaga in storitev zadevnim potrošnikom.

- (10) V skladu z ustrežno sodno prakso Sodišča Evropske unije in glede na dejstvo, da je bil odvisen položaj poslovnih uporabnikov ugotovljen pretežno v zvezi s spletnimi posredniškimi storitvami, ki služijo kot vstopna točka do potrošnikov kot fizičnih oseb, je treba koncept potrošnika, ki se uporablja za razmejitev področja uporabe te uredbe, razumeti kot nanašajoč se zgolj na fizične osebe, kadar ravnajo zunaj okvira svoje trgovske, poslovne, obrtne ali poklicne dejavnosti.
- (11) Zaradi doslednosti bi morala biti opredelitev spletnega iskalnika v tej uredbi usklajena z opredelitvijo, ki se uporablja v Direktivi (EU) 2016/1148 Evropskega parlamenta in Sveta³.
- (12) Da se po potrebi učinkovito zaščitijo poslovni uporabniki, bi se morala ta uredba uporabljati, kadar se stranki o pogojih uporabe storitev pogodbenega razmerja, ne glede na njihovo poimenovanje ali obliko, nista individualno dogovorili. Ali so bili pogoji uporabe storitev individualno dogovorjeni, bi bilo treba ugotoviti na podlagi splošne ocene, pri čemer samo po sebi ni odločilno, da so bile morda individualno dogovorjene nekatere določbe.
- (13) Da se zagotovi, da splošni pogoji pogodbenega razmerja poslovnim uporabnikom omogočajo določitev komercialnih pogojev za uporabo spletnih posredniških storitev, njihovo prenehanje in začasno onemogočitev, ter da se doseže predvidljivost v zvezi z njihovim poslovnim razmerjem, bi morali biti navedeni pogoji zapisani v jasnem in nedvoumnem jeziku, ki ga povprečen poslovni uporabnik zlahka razume. Za pogoje uporabe storitev se ne bi smelo šteti, da so zapisani jasno in nedvoumno, kadar so ohlapni, nespecifični ali pomembnih poslovnih vprašanj ne opisujejo podrobno ter zato poslovnim uporabnikom ne omogočajo razumne stopnje predvidljivosti glede najpomembnejših vidikov pogodbenega razmerja.
- (14) Zagotavljanje preglednosti v splošnih pogojih je lahko bistveno za spodbujanje trajnostnih poslovnih razmerij in preprečevanje nepoštenega vedenja v škodo poslovnih uporabnikov. Ponudniki spletnih posredniških storitev bi morali zato tudi zagotoviti, da so pogoji uporabe storitev zlahka dostopni v vseh fazah pogodbenega razmerja, tudi za potencialne poslovne uporabnike v predpogodbeni fazi, ter da se poslovne uporabnike o kakršnih koli spremembah navedenih pogojev obvesti v določenem roku za obveščanje, ki je glede na konkretne okoliščine razumen in sorazmeren, in sicer najmanj 15 dni. Navedeno obvestilo se ne bi smelo uporabljati, kadar in v kolikor se mu je zadevni poslovni uporabnik nedvoumno odpovedal ali kadar in v kolikor potreba po izvedbi spremembe brez spoštovanja roka za obveščanje izhaja iz pravne obveznosti ponudnika storitev na podlagi prava Unije ali nacionalnega prava.
- (15) Da se zaščitijo poslovni uporabniki, bi moralo biti mogoče, da pristojno sodišče glede neskladnih pogojev uporabe storitev ugotovi, da za poslovnega uporabnika niso zavezujoči, in sicer z učinkom *ex nunc*. Vendar bi morala vsaka taka ugotovitev sodišča zadevati le konkretne določbe pogojev uporabe storitev, ki niso skladne. Če je ostale določbe mogoče ločiti od neskladnih določb, bi morale ostati veljavne in izvršljive. Nenadne spremembe obstoječih pogojev uporabe storitev lahko povzročijo pomembne motnje dejavnosti poslovnih uporabnikov. Za omejitev takih negativnih učinkov na poslovne uporabnike in odvratanje od takega ravnanja bi morale biti spremembe, ki so v nasprotju z obveznostjo zagotavljanja roka za obveščanje, nične in neveljavne, kar pomeni, da se šteje, da niso nikoli imele učinkov *erga omnes* in *ex tunc*.

³ Direktiva (EU) 2016/1148 Evropskega parlamenta in Sveta o ukrepih za visoko skupno raven varnosti omrežij in informacijskih sistemov v Uniji (UL L 194, 19.7.2016, str. 1).

- (16) Ponudnik spletnih posredniških storitev ima lahko legitimne razloge za odločitev o začasni onemogočitvi ali ukinitvi zagotavljanja svojih storitev, v celoti ali delno, določenemu poslovnemu uporabniku, tudi tako da s seznama odstrani posamezno blago ali storitve določenega poslovnega uporabnika ali odstrani rezultate iskanja. Toda glede na to, da lahko take odločitve pomembno vplivajo na interese zadevnih poslovnih uporabnikov, bi morali biti o razlogih zanje ustrezno obveščeni. Obrazložitev razlogov bi morala poslovnim uporabnikom omogočiti, da presodijo, ali obstaja podlaga za vložitev pritožbe, s čimer se izboljšajo možnosti za poslovne uporabnike, da po potrebi posežejo po učinkovitih pravnih sredstvih. Poleg tega bi v skladu s Priporočilom Komisije (EU) 2018/334⁴ zahteva po obrazložitvi razlogov prispevala k preprečevanju ali odpravi kakršne koli nenamerne odstranitve spletnih vsebin poslovnih uporabnikov, za katere ponudnik neupravičeno meni, da so nezakonite. Obrazložitev razlogov bi morala vsebovati objektivne razloge za odločitev, ki temeljijo na razlogih, ki jih je ponudnik predhodno določil v pogojih uporabe storitev, in se sorazmerno sklicevati na ustrezne posebne okoliščine, ki so botrovale k navedeni odločitvi.
- (17) Razvrstitev blaga in storitev s strani ponudnikov spletnih posredniških storitev pomembno učinkuje na izbiro potrošnikov in zato tudi na poslovni uspeh poslovnih uporabnikov, ki navedeno blago in storitve nudijo potrošnikom. Ponudniki spletnih posredniških storitev bi morali zato predhodno opisati glavne parametre za razvrščanje, da se izboljša predvidljivost za poslovne uporabnike in se jim omogoči boljše razumevanje delovanja mehanizma razvrščanja ter primerjanje praks različnih ponudnikov glede razvrščanja. Koncept glavnega parametra bi bilo treba razumeti kot nanašajoč se vsa splošna merila, postopke, posebne kazalnike, vključene v algoritem, ali druge mehanizme prilagoditve ali retrogradacije, ki se uporabljajo v povezavi z razvrstitvijo. Opis glavnih parametrov, ki določajo razvrstitev bi moral prav tako vključevati razlago vseh možnosti poslovnih uporabnikov, da za plačilo dejavno vplivajo na razvrstitev ter relativne učinke tega vpliva. Opis bi moral poslovnim uporabnikom zagotavljati ustrezno razumevanje, kako mehanizem razvrščanja upošteva značilnosti dejanskega blaga ali storitev, ki jih nudi poslovni uporabnik, in njihove relevantnosti za potrošnike konkretnih spletnih posredniških storitev.
- (18) Razvrstitev spletišč s strani s strani ponudnikov spletnih iskalnikov, zlasti tistih spletišč, prek katerih podjetja potrošnikom nudijo blago in storitve, na podoben način pomembno vpliva na izbiro potrošnikov in poslovni uspeh uporabnikov s poslovnim spletiščem. Ponudniki spletnih iskalnikov bi zato morali predložiti opis glavnih parametrov za razvrščanje vseh indeksiranih spletišč, tudi spletišč uporabnikov s poslovnim spletiščem in drugih spletišč. Poleg značilnosti blaga in storitev ter njihovega pomena za potrošnike bi moral ta opis v primeru spletnih iskalnikov uporabnikom s poslovnim spletiščem omogočati tudi, da pridobijo ustrezno razumevanje o tem, ali se upoštevajo določene značilnosti zasnove uporabljenega spletišča, kot je optimizacija za prikazovanje na mobilnih telekomunikacijskih napravah, ter kako in v kolikšni meri se upoštevajo. Če ni pogodbenega razmerja med ponudniki spletnih iskalnikov in uporabniki s poslovnim spletiščem, bi moral biti navedeni opis na voljo javnosti na očitnem in zlahka dostopnem mestu na ustreznem spletnem iskalniku. Da se uporabnikom s poslovnim spletiščem zagotovi predvidljivost, bi se moral opis tudi redno posodabljati in vključiti možnost, da bi bile kakršne koli spremembe glavnih parametrov zlahka ugotovljive. Čeprav ponudnikom pri izpolnjevanju te zahteve po razkritju glavnih parametrov razvrščanja pod nobenim pogojem ni treba razkriti poslovnih skrivnosti, kot so opredeljene v Direktivi (EU) 2016/943 Evropskega parlamenta in Sveta⁵, bi moral dani opis temeljiti najmanj na dejanskih podatkih o relevantnosti uporabljenih parametrov razvrščanja.

⁴ Priporočilo Komisije (EU) 2018/334 z dne 1. marca 2018 o ukrepih za učinkovito preprečevanje nezakonitih spletnih vsebin (UL L 63, 6.3.2018, str. 50).

⁵ Direktiva (EU) 2016/943 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 8. junija 2016 o varstvu nerazkritega strokovnega znanja in izkušnjaj ter poslovnih informacij (poslovnih skrivnosti) pred njihovo protipravno pridobitvijo, uporabo in razkritjem (UL L 157, 15.6.2016, str. 1).

- (19) Kadar sam ponudnik spletnih posredniških storitev nudi določeno blago ali storitve potrošnikom prek lastnih spletnih posredniških storitev ali to počne prek poslovnega uporabnika, ki ga nadzira, lahko navedeni ponudnik neposredno konkurira drugim poslovnim uporabnikom svojih spletnih posredniških storitev, ki jih ponudnik ne nadzira. Zlasti v takih položajih je pomembno, da ponudnik spletnih posredniških storitev deluje pregledno in zagotovi opis kakršne koli diferencirane obravnave s pravnimi, komercialnimi ali tehničnimi sredstvi, ki bi jo lahko dal v zvezi z blagom ali storitvami, ki jih nudi sam, v primerjavi s tistimi, ki jih nudijo poslovni uporabniki. Da se zagotovi sorazmernost, bi se morala ta obveznost uporabljati na ravni vseh posredniških storitev namesto na ravni posameznega blaga ali storitev, ki se nudijo prek navedenih storitev.
- (20) Možnost dostopanja do podatkov in njihove uporabe, vključno z osebni podatki, lahko omogoči pomembno ustvarjanje vrednosti v gospodarstvu spletnih platform. Zato je pomembno, da ponudniki spletnih posredniških storitev poslovnim uporabnikom zagotavljajo jasen opis obsega, narave in pogojev dostopa do določenih kategorij podatkov ter njihove uporabe. Opis bi moral biti sorazmeren in bi se lahko nanašal na splošne pogoje dostopa namesto izčrpnega navajanja dejanskih podatkov ali kategorij podatkov, da bi poslovni uporabniki lahko razumeli, ali lahko uporabijo podatke za izboljšanje ustvarjanja vrednosti, vključno z morebitno nadaljnjo uporabo podatkovnih storitev tretjih strani. Obdelava osebnih podatkov bi morala biti v skladu z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta⁶.
- (21) Ponudniki spletnih posredniških storitev lahko v določenih primerih v pogojih uporabe storitev omejijo možnost poslovnih uporabnikov, da nudijo blago ali storitve potrošnikom pod ugodnejšimi pogoji na druge načine, kot prek navedenih spletnih posredniških storitev. V navedenih primerih bi morali zadevni ponudniki za to navesti razloge, zlasti s sklicevanjem na glavne gospodarske, poslovne ali pravne razloge za omejitve. Vendar se ne bi smelo razumeti, da obveznost glede preglednosti vpliva na presojo zakonitosti takih omejitev na podlagi drugih aktov prava Unije ali prava držav članic v skladu s pravom Unije, vključno na področjih konkurence in nepoštenih poslovnih praks, ter uporabo takih zakonov.
- (22) Da bi poslovnim uporabnikom, tudi tistim, katerih uporaba ustreznih spletnih posredniških storitev je bila začasno onemogočena ali ukinjena, omogočili dostop do takojšnjih, primernih in učinkovitih možnosti pravnih sredstev, bi morali ponudniki spletnih posredniških storitev zagotavljati interni sistem za obravnavo pritožb. Namen internega sistema za obravnavo pritožb bi moral biti zagotoviti, da pomemben delež pritožb ponudnik spletnih posredniških storitev in zadevni poslovni uporabnik lahko rešita dvostransko. Z zagotavljanjem, da ponudniki spletnih posredniških storitev objavljajo informacije o delovanju in uspešnosti svojega internega sistema za obravnavo pritožb, bi poleg tega poslovni uporabniki lažje razumeli, katere vrste težav lahko nastanejo v okviru zagotavljanja različnih spletnih posredniških storitev in kakšne so možnosti hitrega in uspešnega reševanja spora.
- (23) Namen zahtev iz te uredbe glede internih sistemov za obravnavo pritožb je omogočiti ponudnikom spletnih posredniških storitev razumno mero prožnosti pri ravnanju s temi sistemi in obravnavi posameznih pritožb, da se čim bolj zmanjša kakršno koli upravno breme. Interni sistemi za obravnavo pritožb bi morali ponudnikom spletnih posredniških storitev poleg tega omogočati, da po potrebi sorazmerno obravnavajo vsakršno uporabo v slabi veri, s katero bi določeni poslovni uporabniki navedene sisteme lahko želeli izkoristiti. Razen v primerih kakršne koli domnevne neskladnosti s pravnimi obveznostmi iz te uredbe interni sistemi za obravnavo pritožb poleg tega ne bi smeli biti odprti za pritožbe, ki vključujejo zgolj zanemarljive negativne učinke na zadevnega poslovnega uporabnika. Glede na stroške vzpostavitve in delovanja takih sistemov je iz navedenih

⁶ Uredba (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov) (Besedilo velja za EGP) (UL L 119, 4.5.2016, str. 1).

obveznosti v skladu z ustreznimi določbami Priporočila Komisije 2003/361/ES⁷ primerno izvzeti vse ponudnike spletnih posredniških storitev, ki so mala podjetja.

- (24) Mediacija je lahko za ponudnike spletnih posredniških storitev in njihove poslovne uporabnike način za reševanje sporov na zadovoljiv način, ne da bi morali seči po sodnih postopkih, ki so lahko dolgotrajni in dragi. Zato bi morali ponudniki spletnih posredniških storitev olajševati mediacijo, in sicer zlasti z določitvijo mediatorjev, s katerimi so pripravljene sodelovati. Mediatorji, ki svoje storitve zagotavljajo s kraja zunaj Unije, bi morali biti določeni le, kadar je zagotovljeno, da uporaba navedenih storitev zadevnih poslovnih uporabnikov na noben način ne prikrajša za kakršno koli pravno varstvo, ki se jim nudi na podlagi prava Unije ali prava držav članic, vključno z zahtevami iz te uredbe in veljavno zakonodajo glede varstva osebnih podatkov in poslovnih skrivnosti. Da bi bili dostopni in pravični ter čim bolj hitri, učinkoviti in uspešni, bi morali navedeni mediatorji izpolnjevati nekatera opredeljena merila.
- (25) Ponudniki spletnih posredniških storitev bi morali ob upoštevanju vseh ustreznih elementov konkretnega primera nositi razumen delež skupnih stroškov mediacije. V ta namen bi moral mediator predlagati delež, ki je razumen v posameznem primeru. Vendar ta delež nikoli ne bi smel biti nižji od polovice stroškov.
- (26) Da se z mediacijo v Uniji olajša reševanje sporov v zvezi z zagotavljanjem spletnih posredniških storitev, bi morala Komisija spodbujati vzpostavitev specializiranih mediacijskih organizacij, ki jih trenutno primanjkuje. Vključenost mediatorjev s specializiranim znanjem o spletnih posredniških storitvah in spletnih iskalnikih ter posebnih sektorjev industrije, v katerih se navedene storitve zagotavljajo, bi morala okrepiti zaupanje obeh strani v postopek mediacije in povečati verjetnost, da bo postopek privedel do hitrega, pravičnega in zadovoljivega rezultata.
- (27) Različni dejavniki, kot so omejena finančna sredstva, strah pred povračilnimi ukrepi in določbe o izključni izbiri prava ter pristojnega sodišča v pogojih uporabe storitev, lahko omejijo učinkovitost obstoječih možnosti pravnih sredstev, zlasti kadar se od poslovnih uporabnikov in uporabnikov s poslovnim spletiščem zahteva, da delujejo samostojno in razkrijejo svojo identiteto. Da se zagotovi učinkovita uporaba te uredbe, bi morala biti dana možnost organizacijam, združenjem, ki zastopajo poslovne uporabnike ali uporabnike s poslovnim spletiščem ter določenim javnim organom, vzpostavljenim v državah članicah, da začnejo postopke pred nacionalnimi sodišči. Namen teh postopkov pred nacionalnimi sodišči bi moral biti, da se prenehajo ali prepovejo kršitve pravil iz te uredbe ter prepreči prihodnja škoda, ki bi lahko ogrozila vzdržna poslovna razmerja v gospodarstvu spletnih platform. Da se zagotovi, da take organizacije ali združenja navedeno pravico izvajajo učinkovito in primerno, bi morale izpolnjevati določena merila. Glede na poseben status ustreznih javnih organov v državah članicah, v katerih so bili vzpostavljeni, bi se moralo zahtevati le, da jim je v skladu z ustreznimi pravili nacionalnega prava izrecno naloženo, da začnejo take postopke v kolektivnem interesu zadevnih strank ali v splošnem interesu, ne da bi obstajala potreba po uporabi navedenih meril za take javne organe. Taki postopki ne bi smeli v nobenem primeru vplivati na pravice poslovnih uporabnikov in uporabnikov s poslovnim spletiščem, da individualno začnejo sodne postopke.
- (28) Kodeksi ravnanja, ki jih pripravijo zadevni ponudniki storitev ali organizacije ali združenja, ki jih zastopajo, lahko prispevajo k ustrezni uporabi te uredbe in bi jih bilo zato treba spodbujati. Pri pripravi takih kodeksov ravnanja bi bilo treba ob posvetovanju z vsemi ustreznimi zainteresiranimi stranmi upoštevati posebne značilnosti zadevnih sektorjev ter posebne značilnosti mikro, malih in srednjih podjetij.

⁷ Priporočilo Komisije 2003/361/ES z dne 6. maja 2003 o opredelitvi mikro, malih in srednjih podjetij (UL L 124, 20.5.2003, str. 36).

- (29) Komisija bi morala to uredbo redno ocenjevati, zlasti da se ugotovi potreba po spremembah glede na ustrezni tehnološki ali poslovni razvoj.
- (30) V skladu s cilji Konvencije Združenih narodov o pravicah invalidov⁸, bi bilo treba pri zagotavljanju informacij, ki se zahtevajo na podlagi te uredbe, v največji možni meri upoštevati potrebe invalidov.
- (31) Ker cilja te uredbe, in sicer zagotovitve pravičnega, predvidljivega, trajnostnega in zaupanja vrednega spletnega poslovnega okolja na notranjem trgu, države članice ne morejo zadovoljivo doseči, temveč se zaradi njegovega obsega in učinkov lažje doseže na ravni Unije, lahko Unija sprejme ukrepe v skladu z načelom subsidiarnosti iz člena 5 Pogodbe o Evropski uniji. V skladu z načelom sorazmernosti iz navedenega člena ta uredba ne presega tistega, kar je potrebno za doseganje navedenega cilja.
- (32) Ustrezno je pojasniti, da ta uredba ne bi smela vplivati na uporabo ustreznih pravil prava Unije, ki se uporabljajo na področjih pravosodnega sodelovanja v civilnih zadevah, konkurence, varstva potrošnikov, elektronskega trgovanja in finančnih storitev.
- (33) Ta uredba si prizadeva za polno spoštovanje pravice do učinkovitega pravnega sredstva in nepristranskega sodišča sojenja ter spodbujanje uveljavljanja svobode gospodarske pobude iz členov 47 in 16 Listine Evropske unije o temeljnih pravicah.

SPREJELA NASLEDNJO UREDBO:

Člen 1

Predmet urejanja in področje uporabe

1. Ta uredba določa pravila, s katerimi se poslovnim uporabnikom spletnih posredniških storitev in uporabnikom s poslovnim spletiščem v zvezi s spletnimi iskalniki zagotovijo ustrezna preglednost in učinkovite možnosti pravnih sredstev.
2. Ta uredba se uporablja za spletne posredniške storitve in spletne iskalnike, ki se zagotavljajo ali se njihovo zagotavljanje nudi poslovnim uporabnikom oz. uporabnikom s poslovnim spletiščem, ki imajo svoj sedež ali prebivališče v Uniji in ki prek spletnih posredniških storitev ali spletnih iskalnikov nudijo blago ali storitve potrošnikom, ki se nahajajo v Uniji, ne glede na sedež ali prebivališče ponudnikov navedenih storitev.

Člen 2

Opredelitev pojmov

V tej uredbi se uporabljajo naslednje opredelitve pojmov:

- (1) „poslovni uporabnik“ pomeni vsako fizično ali pravno osebo, ki prek spletnih posredniških storitev potrošnikom nudi blago ali storitve v okviru svoje trgovske, poslovne, obrtne ali poklicne dejavnosti;
- (2) „spletne posredniške storitve“ pomeni storitve, ki izpolnjujejo vse naslednje zahteve:

⁸ Konvencija Združenih narodov o pravicah invalidov, na voljo na: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>.

- (a) so storitve informacijske družbe v smislu člena 1(1)(b) Direktive (EU) 2015/1535 Evropskega parlamenta in Sveta⁹;
 - (b) poslovnim uporabnikom omogočajo nudenje blaga ali storitev potrošnikom z namenom lažjega začetka neposrednih poslov med navedenimi poslovnimi uporabniki in potrošniki, ne glede na to, kje se navedeni posli nato sklenejo;
 - (c) poslovnim uporabnikom se zagotavljajo na podlagi pogodbenih razmerij med ponudnikom navedenih storitev na eni strani ter poslovnimi uporabniki in potrošniki, ki jim poslovni uporabniki nudijo blago ali storitve;
- (3) „ponudnik spletnih posredniških storitev“ pomeni vsako fizično ali pravno osebo, ki zagotavlja ali nudi zagotavljanje spletnih posredniških storitev poslovnim uporabnikom;
 - (4) „potrošnik“ pomeni vsako fizično osebo, ki deluje zunaj okvira svoje trgovske, poslovne, obrtne ali poklicne dejavnosti;
 - (5) „spletni iskalnik“ pomeni digitalno storitev, ki uporabnikom na podlagi poizvedbe na katero koli temo v obliki ključne besede, fraze ali drugega vnosa načeloma omogoča iskanje po vseh spletiščih ali spletiščih v določenem jeziku, ponudi pa povezave do strani z informacijami o zahtevani vsebini;
 - (6) „ponudnik spletnega iskalnika“ pomeni vsako fizično ali pravno osebo, ki potrošnikom zagotavlja ali nudi zagotavljanje spletnih iskalnikov;
 - (7) „uporabnik s poslovnim spletiščem“ pomeni vsako fizično ali pravno osebo, ki uporablja spletišča za nudenje blaga ali storitev potrošnikom v okviru svoje trgovske, poslovne, obrtne ali poklicne dejavnosti;
 - (8) „razvrstitev“ pomeni relativno prednost, dano blagu ali storitvam, ki jih poslovni uporabniki prek spletnih posredniških storitev ponujajo potrošnikom, oziroma dano spletiščem, ki jih za potrošnike indeksirajo spletni iskalniki, kot jih ponudniki spletnih posredniških storitev oz. ponudniki spletnih iskalnikov predstavijo, organizirajo ali sporočijo navedenim potrošnikom, ne glede na tehnična sredstva, ki se uporabijo za tako predstavitev, organizacijo ali sporočilo;
 - (9) „nadzor“ pomeni lastništvo podjetja ali sposobnost odločilnega vpliva nanj v smislu člena 3(2) Uredbe Sveta (ES) št. 139/2004¹⁰;
 - (10) „pogoji uporabe storitev“ pomeni vsi pogoji, določbe in druge informacije, ne glede na njihovo ime ali obliko, ki urejajo pogodbeno razmerje med ponudnikom spletnih posredniških storitev in njegovimi poslovnimi uporabniki ter ki jih enostransko določi ponudnik spletnih posredniških storitev.

Člen 3

Pogoji uporabe storitev

- 1. Ponudniki spletnih posredniških storitev zagotovijo, da za njihove pogoje uporabe storitev velja:
 - (a) zapisani so v jasnem in nedvoumnem jeziku;

⁹ Direktiva (EU) 2015/1535 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 9. septembra 2015 o določitvi postopka za zbiranje informacij na področju tehničnih predpisov in pravil za storitve informacijske družbe (UL L 241, 17.9.2015, str. 1).

¹⁰ Uredba Sveta (ES) št. 139/2004 z dne 20. januarja 2004 o nadzoru koncentracij podjetij (Uredba ES o združitvah) (UL L 24, 29.1.2004, str. 1).

- (b) zlahka so na voljo poslovnim uporabnikom v vseh fazah njihovega poslovnega odnosa s ponudnikom spletnih posredniških storitev, tudi pred sklenitvijo pogodbe;
 - (c) določajo objektivne razloge za odločitve o začasni onemogočitvi ali ukinitvi, v celoti ali delno, zagotavljanja spletnih posredniških storitev poslovnim uporabnikom.
2. Pogoji uporabe storitev ali njihove posebne določbe, ki niso skladne z zahtevami iz odstavka 1, niso zavezujoče za zadevnega poslovnega uporabnika, kadar tako neskladnost ugotovi pristojno sodišče.
 3. Ponudniki spletnih posredniških storitev zadevne poslovne uporabnike obvestijo o vseh nameravanih spremembah pogojev uporabe storitev.

Te spremembe se ne uveljavijo pred iztekom roka za obveščanje, ki je razumen in sorazmeren naravi ter obsegu nameravanih sprememb in njihovim posledicam za zadevnega poslovnega uporabnika. Rok za obveščanje je najmanj 15 dni od datuma, ko ponudnik spletnih posredniških storitev o nameravanih spremembah obvesti zadevne poslovne uporabnike.

Zadevni poslovni uporabnik se lahko s pisno izjavo ali jasno pritrditvijo odreče roku za obveščanje iz drugega pododstavka.

4. Spremembe pogojev uporabe storitev, ki jih uveljavi ponudnik spletnih posredniških storitev v nasprotju z določbami iz odstavka 3, so nične.
5. Odstavek 3 se ne uporablja, kadar za ponudnika spletnih posredniških storitev velja pravna obveznost, po kateri mora spremeniti svoje pogoje uporabe storitev na način, ki mu ne dopušča upoštevati roka za obveščanje iz drugega pododstavka odstavka 3.

Člen 4

Začasna onemogočitev in ukinitiv

1. Kadar se ponudnik spletnih posredniških storitev odloči za začasno onemogočitev ali ukinitiv, v celoti ali delno, zagotavljanja spletnih posredniških storitev določenemu poslovnemu uporabniku, zadevnemu poslovnemu uporabniku nemudoma predloži razloge za tako odločitev.
2. Razlogi iz odstavka 1 vsebujejo sklicevanje na konkretna dejstva ali okoliščine, ki so botrovali odločitvi ponudnika spletnih posredniških storitev, in sklicevanje na objektivni razlog oz. razloge, ki se uporabljajo za navedeno odločitev iz člena 3(1)(c).

Člen 5

Razvrstitev

1. Ponudniki spletnih posredniških storitev v pogojih uporabe storitev določijo glavne parametre za razvrščanje in razloge za relativni pomen navedenih glavnih parametrov glede na druge parametre.
Kadar navedeni glavni parametri vključujejo možnost, da poslovni uporabniki vplivajo na razvrstitev z neposrednim ali posrednim plačilom zadevnemu ponudniku spletnih posredniških storitev, slednji v pogoje uporabe storitev vključi tudi opis navedenih možnosti in učinkov takega plačila na razvrstitev.
2. Ponudniki spletnih iskalnikov za uporabnike s poslovnim spletiščem določijo glavne parametre za razvrščanje, tako da na spletnih iskalnih navedenih ponudnikov zagotovijo zlahka in javno dostopen opis v jasnem in nedvoumнем jeziku. Navedeni opis redno posodablja.

3. Zadostnost opisov iz odstavkov 1 in 2 poslovnim uporabnikom ali uporabnikom s poslovnim spletiščem omogoča, da lahko ustrezno ugotovijo, ali mehanizem razvrščanja upošteva naslednje, in če, kako in v kolikšni meri:
 - (a) značilnosti blaga in storitev, ki se nudijo potrošnikom prek spletnih posredniških storitev ali spletnih iskalnikov;
 - (b) relevantnost navedenih značilnosti za navedene potrošnike;
 - (c) kar zadeva spletne iskalnike, značilnosti zasnove spletišča, ki ga uporabljajo uporabniki s poslovnim spletiščem.
4. Ponudnikom spletnih posredniških storitev in ponudnikom spletnih iskalnikov pri izpolnjevanju zahtev iz tega člena ni treba razkriti kakršnih koli poslovnih skrivnosti iz člena 2(1) Direktive (EU) 2016/943.

Člen 6

Diferencirana obravnava

1. Ponudniki spletnih posredniških storitev v pogoje uporabe storitev vključijo opis kakršne koli diferencirane obravnave, ki jo nudijo ali lahko nudijo v zvezi z blagom ali storitvami, ki jih z navedenimi spletnimi posredniškimi storitvami potrošnikom nudi sam ponudnik ali kateri koli poslovni uporabniki, ki jih navedeni ponudnik nadzira, na eni strani in v zvezi z drugimi poslovnimi uporabniki, na drugi strani.
2. Opis iz odstavka 1 zajema najmanj, kadar je ustrezno, katero koli diferencirano obravnavo s posebnimi ukrepi ali ravnanjem ponudnika spletnih posredniških storitev v zvezi z naslednjim:
 - (a) dostopom, ki ga imajo lahko ponudnik ali poslovni uporabniki, ki jih navedeni ponudnik nadzira, do katerih koli osebnih ali drugih podatkov ali obojih, ki jih poslovni uporabniki ali potrošniki zagotavljajo za uporabo zadevnih spletnih posredniških storitev ali ki nastajajo z zagotavljanjem navedenih storitev;
 - (b) razvrstitvijo;
 - (c) katerim koli neposrednim ali posrednim plačilom za uporabo zadevnih spletnih posredniških storitev;
 - (d) dostopom do storitev ali pogoji za uporabo storitev, ki so neposredno povezane z zadevnimi spletnimi posredniškimi storitvami ali so jim pomožne.

Člen 7

Dostop do podatkov

1. Ponudniki spletnih posredniških storitev v pogoje uporabe storitev vključijo opis tehničnega in pogodbenega dostopa, ali njegovo odsotnost, ki ga imajo poslovni uporabniki do katerih koli osebnih ali drugih podatkov ali obojih, ki jih poslovni uporabniki ali potrošniki dajo na voljo za uporabo zadevnih spletnih posredniških storitev ali ki nastajajo z zagotavljanjem navedenih storitev.
2. Z opisom iz odstavka 1 ponudniki spletnih posredniških storitev poslovne uporabnike ustrezno obveščajo najmanj o naslednjem:
 - (a) ali ima ponudnik spletnih posredniških storitev dostop do osebnih ali drugih podatkov ali obojih, ki jih poslovni uporabniki ali potrošniki dajo na voljo za uporabo navedenih storitev

ali ki nastajajo z zagotavljanjem navedenih storitev, in če dostop ima, do katerih kategorij takih podatkov ima dostop in pod katerimi pogoji;

- (b) ali ima poslovni uporabnik dostop do osebnih ali drugih podatkov ali do obojih, ki jih da na voljo navedeni poslovni uporabnik v povezavi s svojo uporabo zadevnih spletnih posredniških storitev ali ki nastajajo z zagotavljanjem navedenih storitev navedenemu poslovnemu uporabniku ter potrošnikom njegovega blaga ali storitev, in če dostop ima, do katerih kategorij takih podatkov ima dostop in pod katerimi pogoji;
- (c) ali ima poslovni uporabnik poleg točke (b) dostop do osebnih ali drugih podatkov ali obojih, vključno v agregirani obliki, ki so bili dani na voljo ali so nastali z zagotavljanjem spletnih posredniških storitev vsem poslovnim uporabnikom in njihovim potrošnikom, ter če dostop ima, do katerih kategorij takih podatkov ima dostop in pod katerimi pogoji.

Člen 8

Omejitve ponudbe drugačnih pogojev na druge načine

1. Kadar pri zagotavljanju storitev ponudniki spletnih posredniških storitev omejijo možnost poslovnih uporabnikov, da nudijo isto blago in storitve potrošnikom pod drugačnimi pogoji na druge načine kot z navedenimi storitvami, razloge za navedeno omejitev vključijo v pogoje uporabe storitev in poskrbijo, da so zlahka dostopni javnosti. V razlogih se navedejo glavna gospodarska, komercialna ali pravna vprašanja glede teh omejitev.
2. Obveznost iz odstavka 1 ne vpliva na prepovedi ali omejitve v zvezi z uvedbo takih omejitev, ki izhajajo iz uporabe drugih pravil Unije ali nacionalnih pravil, ki so v skladu s pravom Unije in ki veljajo za spletne posredniške storitve.

Člen 9

Interni sistem za obravnavo pritožb

1. Ponudniki spletnih posredniških storitev zagotovijo interni sistem za obravnavo pritožb poslovnih uporabnikov.
Navedeni interni sistem za obravnavo pritožb je poslovnim uporabnikom zlahka dostopen. Omogoča jim vložitev pritožb neposredno pri zadevnem ponudniku glede katere koli izmed naslednjih težav:
 - (a) domnevno neizpolnjevanje katerih koli pravnih obveznosti iz te uredbe, ki negativno vpliva na pritožnika, s strani navedenega ponudnika;
 - (b) tehnične težave, ki se neposredno nanašajo na zagotavljanje spletnih posredniških storitev in ki negativno vplivajo na pritožnika na nezanemarljiv način;
 - (c) sprejeti ukrepi navedenega ponudnika ali njegovo ravnanje, ki se neposredno nanašajo na zagotavljanje spletnih posredniških storitev in ki negativno vplivajo na pritožnika na nezanemarljiv način.
2. Ponudniki spletnih posredniških storitev v okviru svojega internega sistema za obravnavo pritožb:
 - (a) ustrezno upoštevajo vložene pritožbe in zagotavljajo nadaljnje ukrepanje, ki bi bilo lahko potrebno za ustrezno reševanje izpostavljenе težave, na način, ki je sorazmeren pomenu in zapletenosti navedene težave;

- (b) pritožbe obravnavajo hitro in učinkovito ob upoštevanju pomena in zapletenosti izpostavljene težave;
 - (c) pritožniku individualizirano in v jasnem ter nedvoumnem jeziku sporočijo rezultat internega postopka obravnave pritožbe.
3. Ponudniki spletnih posredniških storitev v pogoje uporabe storitev vključijo vse ustrezne informacije v zvezi z dostopom do njihovega internega sistema za obravnavo pritožb in njegovim delovanjem.
4. Ponudniki spletnih posredniških storitev letno pripravijo informacije o delovanju in učinkovitosti svojega internega sistema za obravnavo pritožb ter poskrbijo, da so zlahka dostopne javnosti. Navedene informacije vključujejo skupno število vloženih pritožb, predmete pritožb, čas, potreben za obravnavo pritožb, in sprejete odločitve o pritožbah.
5. Določbe iz tega člena se ne uporabljajo za ponudnike spletnih posredniških storitev, ki so mala podjetja v smislu člena 2(2) Priloge k Priporočilu Komisije 2003/361/ES¹¹.

Člen 10

Mediacija

1. Ponudniki spletnih posredniških storitev v svojih pogojih uporabe storitev navedejo enega ali več mediatorjev, s katerim so pripravljene sodelovati, da bi poskusili doseči dogovor s poslovnimi uporabniki o alternativnem reševanju sporov med ponudnikom in poslovnim uporabnikom, ki nastanejo v zvezi z zagotavljanjem zadevnih spletnih posredniških storitev, vključno s pritožbami, ki jih ni bilo mogoče rešiti s pomočjo internega sistema za obravnavo pritožb iz člena 9.
- Ponudniki spletnih posredniških storitev lahko mediatorje, ki zagotavljajo storitve mediacije s kraja zunaj Unije, določijo zgolj, če se zagotovi, da zadevni poslovni uporabniki zaradi zagotavljanja navedenih storitev s strani mediatorjev zunaj Unije niso dejansko prikrajšani za koriščenje katerih koli pravnih zaščitnih ukrepov iz prava Unije ali držav članic.
2. Mediatorji iz odstavka 1 izpolnjujejo naslednje pogoje:
- (a) so nepristranski in neodvisni;
 - (b) njihove storitve mediacije so cenovno dostopne za povprečnega poslovnega uporabnika zadevnih spletnih posredniških storitev;
 - (c) sposobni so zagotavljati storitve mediacije v jeziku pogojev uporabe storitev, ki urejajo pogodbeno razmerje med ponudnikom spletnih posredniških storitev in zadevnim poslovnim uporabnikom;
 - (d) zlahka so dosegljivi bodisi fizično v kraju sedeža ali prebivališča poslovnega uporabnika bodisi na daljavo z uporabo komunikacijskih tehnologij;
 - (e) storitve mediacije lahko zagotavljajo brez nepotrebnega odlašanja;
 - (f) zadostno razumejo splošne poslovne odnose, zaradi česar lahko učinkovito prispevajo k poskusu reševanja sporov.

¹¹ Priporočilo Komisije 2003/361/ES z dne 6. maja 2003 o opredelitvi mikro, malih in srednjih podjetij (UL L 124, 20.5.2003, str. 36).

3. Ponudniki spletnih posredniških storitev pri vsakem poskusu doseganja dogovora z mediacijo katerega koli mediatorja, ki so ga določili v skladu z odstavkom 1, ravnajo v dobri veri z namenom doseganja dogovora o rešitvi spora.
4. Ponudniki spletnih posredniških storitev v vsakem posameznem primeru nosijo razumen delež skupnih stroškov mediacije. Razumni delež skupnih stroškov se določi na podlagi predloga mediatorja ob upoštevanju vseh ustreznih okoliščin konkretne zadeve, zlasti veljavnosti trditev strank v sporu, ravnanja strank ter velikosti in medsebojnega razmerja finančne moči obeh strank. Vendar ponudniki spletnih posredniških storitev v vsakem primeru nosijo najmanj polovico skupnih stroškov.
5. Vsakršen poskus z mediacijo doseči dogovor o reševanju spora v skladu s tem členom ne vpliva na pravice ponudnikov spletnih posredniških storitev in zadevnih poslovnih uporabnikov, da kadar koli med postopkom mediacije ali po njem začnejo sodne postopke.

Člen 11

Specializirani mediatorji

Komisija spodbuja ponudnike spletnih posredniških storitev in organizacije ter združenja, ki jih zastopajo, da individualno ali skupaj vzpostavijo eno ali več organizacij, ki zagotavljajo storitve mediacije, ki izpolnjujejo zahteve iz člena 10(2), da bi ob upoštevanju zlasti čezmejnosti spletnih posredniških storitev konkretno olajševali alternativno reševanje sporov s poslovnimi uporabniki, ki nastanejo v zvezi z zagotavljanjem navedenih storitev.

Člen 12

Sodni postopki, ki jih začnejo reprezentativne organizacije ali združenja in javni organi

1. Organizacije in združenja, ki imajo pravni interes pri zastopanju poslovnih uporabnikov ali uporabnikov s poslovnim spletiščem, ter javni organi, vzpostavljeni v državah članicah, imajo pravico ukrepati pred nacionalnimi sodišči v Uniji v skladu s pravnimi pravili države članice, v kateri je postopek začel, da preprečijo ali prepovejo katero koli neskladnost ponudnikov spletnih posredniških storitev ali ponudnikov spletnih iskalnikov z ustreznimi zahtevami iz te uredbe.
2. Organizacije ali združenja imajo pravico iz odstavka 1 le, kadar ob sprožitvi postopka izpolnjujejo vse naslednje zahteve:
 - (a) so pravilno ustanovljene v skladu s pravom države članice;
 - (b) prizadevajo si za cilje, ki so v kolektivnem interesu skupine poslovnih uporabnikov ali uporabnikov s poslovnim spletiščem, ki jih zastopajo;
 - (c) so neprofitne.

V državah članicah, v katerih so bili taki javni organi vzpostavljeni, imajo navedeni javni organi pravico iz odstavka 1, kadar jim je naložena obramba kolektivnih interesov poslovnih uporabnikov ali uporabnikov s poslovnim spletiščem ali zagotavljanje skladnosti z zahtevami iz te uredbe v skladu z nacionalnim pravom zadevne države članice.

3. Pravica iz odstavka 1 ne posega v pravice poslovnih uporabnikov in uporabnikov s poslovnim spletiščem, da posamično začnejo postopke pri pristojnih nacionalnih sodiščih v skladu s pravnimi pravili države članice, v kateri se postopek začne, da bi obravnavali kakršno koli neskladnost ponudnikov spletnih posredniških storitev z ustreznimi zahtevami iz te uredbe.

Člen 13

Kodeksi ravnanja

1. Komisija spodbuja ponudnike spletnih posredniških storitev in organizacije ter združenja, ki jih zastopajo, da ob upoštevanju posebnih značilnosti različnih sektorjev, v katerih se spletne posredniške storitve zagotavljajo, ter posebnih značilnosti mikro, malih in srednjih podjetij pripravijo kodekse ravnanja, katerih namen je prispevati k pravilni uporabi te uredbe.
2. Komisija spodbuja ponudnike spletnih iskalnikov in organizacije ter združenja, ki jih zastopajo, k pripravi kodeksov ravnanja, katerih namen je prispevati k pravilni uporabi člena 5(2) in (3).

Člen 14

Pregled

1. Do [datum: tri leta po datumu začetka veljavnosti] in nato vsaka tri leta Komisija oceni to uredbo in o tem poroča Evropskemu parlamentu, Svetu in Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru.
2. Prva ocena te uredbe se opravi zlasti z namenom ocene skladnosti z obveznostmi iz členov 5, 6, 7 in 8 ter njihovega učinka na gospodarstvo spletnih platform in morebitno potrebo po dodatnih pravilih, zlasti v zvezi z izvrševanjem, da se zagotovi pravično, predvidljivo, trajnostno in zaupanja vredno spletno poslovno okolje na notranjem trgu.
3. Države članice zagotovijo vse ustrezne informacije, ki jih Komisija lahko zahteva za namene priprave poročila iz odstavka 1.
4. Komisija pri oceni te uredbe upošteva mnenja in poročila, ki ji jih predstavi skupina strokovnjakov opazovalnice EU za gospodarstvo spletnih platform, ustanovljena v skladu s Sklepom Komisije C(2018) 2393. Prav tako se upoštevata vsebina in delovanje vseh kodeksov ravnanja iz člena 13, kadar je ustrezno.

Člen 15

Začetek veljavnosti in uporaba

1. Ta uredba začne veljati dvajseti dan po objavi v *Uradnem listu Evropske unije*.
2. Uporablja se od [datum: šest mesecev po dnevu objave].

Ta uredba je v celoti zavezujoča in se neposredno uporablja v vseh državah članicah.

V Bruslju,

Za Evropski parlament
Predsednik

Za Svet
Predsednik