



UNIA EUROPEJSKA

PARLAMENT EUROPEJSKI

RADA

**Bruksela, 20 czerwca 2019 r.
(OR. en)**

**2018/0112 (COD)
LEX 1958**

**PE-CONS 56/1/19
REV 1**

**MI 181
COMPET 163
DIGIT 41
IND 56
TELECOM 76
PI 39
AUDIO 32
JUSTCIV 63
CODEC 491**

**ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY
W SPRAWIE PROPAGOWANIA SPRAWIEDLIWOŚCI I PRZEJRZYSTOŚCI
DLA UŻYTKOWNIKÓW BIZNESOWYCH KORZYSTAJĄCYCH
Z USŁUG POŚREDNICTWA INTERNETOWEGO**

**ROZPORZĄDZENIE
PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2019/...**

z dnia 20 czerwca 2019 r.

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

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,
uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, w szczególności jego art. 114,
uwzględniając wniosek Komisji Europejskiej,
po przekazaniu projektu aktu ustawodawczego parlamentom narodowym,
uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego¹,
po konsultacji z Komitetem Regionów,
stanowiąc zgodnie ze zwykłą procedurą ustawodawczą²,

¹ Dz.U. C 440 z 6.12.2018, s. 177.

² Stanowisko Parlamentu Europejskiego z dnia 17 kwietnia 2019 r. (dotychczas nieopublikowane w Dzienniku Urzędowym) oraz decyzja Rady z dnia 14 czerwca 2019 r.

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) Usługi pośrednictwa internetowego są kluczowymi czynnikami wspierającymi przedsiębiorczość i nowe modele biznesowe, handel oraz innowacje, które mogą również przyczynić się do poprawy dobrobytu konsumentów i które są w coraz większym stopniu wykorzystywane zarówno przez sektor prywatny, jak i publiczny. Oferują one dostęp do nowych rynków i nowe możliwości handlowe, stwarzając przedsiębiorstwom szansę czerpania korzyści z rynku wewnętrznego. Umożliwiają one konsumentom w Unii czerpanie tych korzyści, w szczególności poprzez zwiększenie wyboru towarów i usług oraz przyczynianie się do oferowania konkurencyjnych cen w internecie, ale również wiążą się z wyzwaniami, z którymi należy się zmierzyć, aby zapewnić pewność prawa.

- (2) Usługi pośrednictwa internetowego mogą mieć zasadnicze znaczenie dla sukcesu komercyjnego przedsiębiorstw korzystających z takich usług w celu dotarcia do konsumentów. Aby w pełni wykorzystać korzyści płynące z gospodarki platform internetowych, ważne jest zatem, aby przedsiębiorstwa mogły ufać usługom pośrednictwa internetowego, w ramach których nawiązują stosunki handlowe. Ma to szczególne znaczenie głównie z uwagi na fakt, że coraz więcej transakcji zawieranych jest przy wykorzystaniu usług pośrednictwa internetowego, czemu sprzyjają silne, oparte na danych pośrednie efekty sieciowe, co prowadzi do wzrostu zależności takich użytkowników biznesowych – w szczególności mikroprzedsiębiorstw oraz małych i średnich przedsiębiorstw (zwanych dalej „MŚP”) – od tych usług jako sposobu dotarcia do konsumentów. W wyniku tej rosnącej zależności dostawcy tych usług mają często znacznie większą siłę przetargową, która umożliwia im w praktyce podejmowanie jednostronnych działań w sposób, który może być niesprawiedliwy i szkodliwy dla uzasadnionych interesów ich użytkowników biznesowych oraz, pośrednio, również dla konsumentów w Unii. Mogą oni na przykład jednostronnie zmuszać użytkowników biznesowych do praktyk, które rażąco odbiegają od dobrych praktyk handlowych lub są sprzeczne z zasadą dobrej wiary i uczciwego obrotu. Niniejsze rozporządzenie odnosi się do takich potencjalnych problemów dotyczących gospodarki platform internetowych.
- (3) Konsumenci chętnie korzystają z usług pośrednictwa internetowego. Konkurencyjne, sprawiedliwe i przejrzyste środowisko internetowe, w którym przedsiębiorstwa zachowują się w sposób odpowiedzialny, ma również zasadnicze znaczenie dla dobrobytu konsumentów. Zapewnienie przejrzystości i zaufania do gospodarki platform internetowych w stosunkach między przedsiębiorstwami mogłoby również w pośredni sposób przyczynić się do zwiększenia zaufania konsumentów do gospodarki platform internetowych. Bezpośredni wpływ rozwoju gospodarki platform internetowych na konsumentów jest jednak przedmiotem innych przepisów prawa Unii, w szczególności unijnego dorobku prawnego w dziedzinie praw konsumenta.

- (4) Podobnie wyszukiwarki internetowe mogą być ważnym źródłem ruchu internetowego dla przedsiębiorstw, które oferują konsumentom towary lub usługi za pośrednictwem stron internetowych, oraz mogą mieć w związku z tym znaczący wpływ na sukces komercyjny takich użytkowników korzystających ze strony internetowej w celach biznesowych, oferujących swoje towary lub usługi w internecie na rynku wewnętrznym. W tym względzie plasowanie stron internetowych przez dostawców wyszukiwarek internetowych, w tym stron, za pośrednictwem których użytkownicy korzystający ze strony internetowej w celach biznesowych oferują swoje towary i usługi konsumentom, ma istotny wpływ na wybory dokonywane przez konsumentów oraz sukces komercyjny tych użytkowników korzystających ze strony internetowej w celach biznesowych. Nawet w przypadku gdy dostawców wyszukiwarek internetowych nie łączy stosunek umowny z użytkownikami korzystającymi ze strony internetowej w celach biznesowych, dostawcy ci mogą w praktyce podejmować jednostronne działania w sposób, który może być niesprawiedliwy i szkodliwy dla uzasadnionych interesów ich użytkowników korzystających ze strony internetowej w celach biznesowych oraz, pośrednio, również dla konsumentów w Unii.
- (5) Charakter stosunków łączących dostawców usług pośrednictwa internetowego i użytkowników biznesowych mógłby prowadzić także do sytuacji, w których użytkownicy biznesowi często mają ograniczone możliwości dochodzenia roszczeń, w przypadku gdy jednostronne działania dostawców tych usług prowadzą do sporu. W wielu przypadkach dostawcy ci nie oferują dostępnych i skutecznych wewnętrznych systemów rozpatrywania skarg. Istniejące alternatywne mechanizmy pozasądowego rozstrzygania sporów mogą również okazać się nieskuteczne z różnych względów, w tym z powodu braku wyspecjalizowanych mediatorów oraz obawy użytkowników biznesowych przed działaniami odwetowymi.

- (6) Usługi pośrednictwa internetowego i wyszukiwarki internetowe, a także transakcje umożliwiające przez te usługi, mają wewnętrzny potencjał transgraniczny i szczególne znaczenie dla właściwego funkcjonowania rynku wewnętrznego Unii w dzisiejszej gospodarce. Potencjalnie nieuczciwe i szkodliwe praktyki handlowe niektórych dostawców tych usług oraz brak skutecznych mechanizmów dochodzenia roszczeń utrudniają pełne wykorzystanie tego potencjału i mają negatywny wpływ na właściwe funkcjonowanie rynku wewnętrznego.
- (7) Należy ustanowić zestaw obowiązkowych zasad na poziomie Unii, aby zapewnić istnienie sprawiedliwego, przewidywalnego, zrównoważonego i budzącego zaufanie otoczenia biznesowego w internecie w ramach rynku wewnętrznego. W szczególności użytkownikom biznesowym korzystającym z usług pośrednictwa internetowego należy zapewnić odpowiedni poziom przejrzystości, a także możliwości skutecznego dochodzenia roszczeń w całej Unii, aby ułatwić transgraniczne prowadzenie działalności gospodarczej w Unii i tym samym poprawić właściwe funkcjonowanie rynku wewnętrznego oraz zapobiec mogącemu pojawić się rozdrobnieniu w określonych obszarach objętych niniejszym rozporządzeniem.

- (8) Zasady te powinny również oferować odpowiednie zachęty, aby promować sprawiedliwość i przejrzystość, w szczególności w kwestii plasowania użytkowników korzystających ze strony internetowej w celach biznesowych w wynikach wyszukiwania generowanych przez wyszukiwarki internetowe. Jednocześnie zasady te powinny uznawać i zachowywać znaczący potencjał innowacyjny szeroko pojętej gospodarki platform internetowych oraz umożliwiać zdrową konkurencję prowadzącą do zwiększenia wyboru dla konsumentów. Należy sprecyzować, że niniejsze rozporządzenie nie powinno mieć wpływu na krajowe prawo cywilne, w szczególności prawo umów, na przykład na przepisy dotyczące ważności umowy, jej zawierania, skutków lub jej zakończenia, w stopniu, w jakim krajowe przepisy prawa cywilnego są zgodne z prawem Unii, oraz w zakresie, w jakim poszczególne aspekty nie zostały objęte niniejszym rozporządzeniem. Państwa członkowskie powinny mieć swobodę stosowania przepisów prawa krajowego, które zabraniają praktyk jednostronnych lub nieuczciwych praktyk handlowych, lub przewidują sankcje za ich stosowanie w zakresie, w jakim poszczególne aspekty nie zostały objęte niniejszym rozporządzeniem.

- (9) Zważywszy że usługi pośrednictwa internetowego i wyszukiwarki internetowe mają zazwyczaj charakter globalny, niniejsze rozporządzenie powinno mieć zastosowanie do dostawców tych usług niezależnie od tego, czy mają oni siedzibę w państwie członkowskim czy poza Unią, pod warunkiem że spełnione są łącznie dwa warunki. Po pierwsze, użytkownicy biznesowi lub użytkownicy korzystający ze strony internetowej w celach biznesowych powinni mieć siedzibę w Unii. Po drugie, użytkownicy biznesowi lub użytkownicy korzystający ze strony internetowej w celach biznesowych powinni, poprzez świadczenie tych usług, oferować swoje towary lub usługi konsumentom znajdującym się w Unii przynajmniej w odniesieniu do części transakcji. Aby stwierdzić, czy użytkownicy biznesowi lub użytkownicy korzystający ze strony internetowej w celach biznesowych oferują towary lub usługi konsumentom znajdującym się w Unii, należy ustalić, czy oczywiste jest, że użytkownicy biznesowi lub użytkownicy korzystający ze strony internetowej w celach biznesowych kierują swoją działalność do konsumentów znajdujących się w jednym lub większej liczbie państw członkowskich. Kryterium to należy interpretować zgodnie z odpowiednim orzecznictwem Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej dotyczącym art. 17 ust. 1 lit. c) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1215/2012¹ oraz art. 6 ust. 1 lit. b) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 593/2008². Tacy konsumenci powinni znajdować się w Unii, ale nie muszą mieć miejsca pobytu w Unii ani posiadać obywatelstwa któregośkolwiek z państw członkowskich. Niniejsze rozporządzenie nie powinno zatem mieć zastosowania w przypadku, gdy użytkownicy biznesowi lub użytkownicy korzystający ze strony internetowej w celach biznesowych nie mają siedziby w Unii lub mają siedzibę w Unii, ale korzystają z usług pośrednictwa internetowego lub wyszukiwarek internetowych, aby oferować towary lub usługi wyłącznie konsumentom znajdującym się poza Unią lub osobom, które nie są konsumentami. Ponadto niniejsze rozporządzenie powinno mieć zastosowanie niezależnie od prawa mającego zastosowanie do danej umowy.

¹ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1215/2012 z dnia 12 grudnia 2012 r. w sprawie jurysdykcji i uznawania orzeczeń sądowych oraz ich wykonywania w sprawach cywilnych i handlowych (Dz.U. L 351 z 20.12.2012, s. 1).

² Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 593/2008 z dnia 17 czerwca 2008 r. w sprawie prawa właściwego dla zobowiązań umownych (Rzym I) (Dz.U. L 177 z 4.7.2008, s. 6).

- (10) Pośrednikami w szerokim wachlarzu stosunków między przedsiębiorstwami a konsumentami w internecie są dostawcy świadczący usługi wielostronne, które zasadniczo opierają się na tym samym modelu tworzenia środowiska biznesowego w działalności gospodarczej. Aby uwzględnić odpowiednie usługi, usługi pośrednictwa internetowego należy zdefiniować w sposób precyzyjny i neutralny pod względem technologicznym. W szczególności usługi te powinny obejmować usługi społeczeństwa informacyjnego, które charakteryzują się tym, że ich celem jest ułatwienie inicjowania bezpośrednich transakcji między użytkownikami biznesowymi a konsumentami, niezależnie od tego, czy transakcje te są ostatecznie zawierane przez internet – w portalu internetowym danego dostawcy usług pośrednictwa internetowego lub danego użytkownika biznesowego – czy poza internetem, lub czy w ogóle nie są zawierane, co oznacza, że nie powinien istnieć wymóg istnienia stosunku umownego między użytkownikami biznesowymi a konsumentami jako warunku wstępnego włączenia usług pośrednictwa internetowego do zakresu stosowania niniejszego rozporządzenia. Samo tylko włączenie usługi o charakterze marginalnym nie powinno być rozumiane jako realizujące cel strony internetowej lub usługi, jakim jest ułatwienie transakcji w rozumieniu usług pośrednictwa internetowego. Ponadto usługi te powinny być świadczone na podstawie stosunków umownych między dostawcami a użytkownikami biznesowymi, którzy oferują towary lub usługi konsumentom. Należy uznać, że taki stosunek umowny istnieje, jeżeli obie zainteresowane strony wyrażą wolę bycia związanymi w sposób jednoznaczny, na trwałym nośniku informacji, bez konieczności wyrażenia zgody na piśmie.

- (11) W związku z tym do usług pośrednictwa internetowego objętych niniejszym rozporządzeniem powinny zaliczać się na przykład internetowe platformy handlu elektronicznego, w tym platformy współpracy, na których działają użytkownicy biznesowi, internetowe usługi w zakresie oprogramowania w postaci aplikacji, takie jak sklepy z aplikacjami, oraz internetowe serwisy społecznościowe, niezależnie od technologii wykorzystywanej do świadczenia takich usług. W tym znaczeniu usługi pośrednictwa internetowego mogłyby być również świadczone za pomocą technologii wykorzystującej asystentów głosowych. Nie powinno mieć również znaczenia, czy te transakcje między użytkownikami biznesowymi a konsumentami wiążą się z płatnościami pieniężnymi, ani czy są zawierane częściowo poza internetem. Niniejsze rozporządzenie nie powinno mieć jednak zastosowania do wzajemnych usług pośrednictwa internetowego bez obecności użytkowników biznesowych, usług pośrednictwa internetowego wyłącznie między przedsiębiorstwami, które nie są oferowane konsumentom, narzędzi reklamy internetowej ani do giełd reklamy internetowej, które nie są zapewniane w celu ułatwienia inicjowania transakcji bezpośrednich i które nie obejmują stosunków umownych z konsumentami. Z tego samego powodu niniejszym rozporządzeniem nie powinny być objęte usługi optymalizacji oprogramowania wyszukiwarek ani usługi powiązane z oprogramowaniem blokującym reklamy. Funkcje i interfejsy techniczne, które łączą jedynie sprzęt komputerowy i aplikacje, nie powinny być objęte niniejszym rozporządzeniem, ponieważ zazwyczaj nie spełniają wymogów, którymi objęte są usługi pośrednictwa internetowego. Takie funkcje lub interfejsy mogą jednak być bezpośrednio powiązane z niektórymi usługami pośrednictwa internetowego lub je uzupełniać i w takich przypadkach odpowiedni dostawcy usług pośrednictwa internetowego powinni podlegać wymogom przejrzystości związanym ze zróżnicowanym traktowaniem wynikającym z tych funkcji i interfejsów. Niniejsze rozporządzenie nie powinno mieć również zastosowania do internetowych usług płatniczych, ponieważ usługi te nie spełniają stosownych wymogów, ale są one raczej ze swej natury pomocnicze dla transakcji w zakresie dostarczania towarów i świadczenia usług na rzecz zainteresowanych konsumentów.

- (12) Zgodnie z odpowiednim orzecznictwem Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej oraz w świetle faktu, że stosunek zależności użytkowników biznesowych obserwuje się głównie w przypadku usług pośrednictwa internetowego, które służą jako sposób pozyskiwania konsumentów będących osobami fizycznymi, pojęcie konsumenta stosowane do wyznaczenia zakresu stosowania niniejszego rozporządzenia należy rozumieć jako odnoszące się wyłącznie do osób fizycznych, w przypadku gdy działają one w celach niezwiązanych z ich działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub zawodową.
- (13) Biorąc pod uwagę szybkie tempo rozwoju innowacji, definicja wyszukiwarki internetowej zastosowana w niniejszym rozporządzeniu powinna być neutralna pod względem technologicznym. W szczególności definicję należy rozumieć jako obejmującą również zapytania głosowe.

- (14) Dostawcy usług pośrednictwa internetowego zazwyczaj stosują z góry określone warunki korzystania z usług, zatem w celu zapewnienia w stosownych przypadkach skutecznej ochrony użytkowników biznesowych niniejsze rozporządzenie powinno mieć zastosowanie w przypadku gdy warunki stosunku umownego, bez względu na ich nazwę lub formę, są jednostronnie ustalane przez dostawcę usług pośrednictwa internetowego. Fakt, czy warunki korzystania z usług zostały ustalone jednostronnie, należy ustalać indywidualnie na podstawie ogólnej oceny. Względna wielkość zainteresowanych stron oraz fakt, że miały miejsce negocjacje lub że niektóre postanowienia tych warunków mogły być przedmiotem takich negocjacji i mogły zostać ustalone wspólnie przez odpowiedniego dostawcę usług i użytkownika biznesowego, nie powinny mieć, same w sobie, decydującego znaczenia dla ogólnej oceny. Ponadto obowiązek zapewnienia przez dostawców usług pośrednictwa internetowego łatwego dostępu użytkowników biznesowych do warunków korzystania z usług, w tym na etapie poprzedzającym zawarcie umowy w ramach ich stosunków handlowych, oznacza, że użytkownicy biznesowi nie zostaną pozbawieni przejrzystości wynikającej z niniejszego rozporządzenia wskutek tego, że mieli możliwość prowadzenia skutecznych negocjacji.

- (15) W celu zapewnienia, aby ogólne warunki korzystania z usług regulujące stosunek umowny umożliwiały użytkownikom biznesowym ustalenie, jakie warunki handlowe mają zastosowanie do korzystania z usług pośrednictwa internetowego oraz zakończenia i zawieszania tych usług, a także w celu zapewnienia przewidywalności w ich relacjach biznesowych, warunki te powinny być sformułowane prostym i przystępnym językiem. Warunków korzystania z usług nie należy uznawać za sformułowane prostym i przystępnym językiem, jeżeli są niejasne, niekonkretne lub niewystarczająco szczegółowe w odniesieniu do ważnych kwestii handlowych, a zatem nie zapewniają użytkownikom biznesowym racjonalnego stopnia przewidywalności w zakresie najważniejszych aspektów stosunku umownego. Ponadto sformułowań wprowadzających w błąd nie należy uznawać za proste i przystępne.
- (16) W celu zapewnienia, aby użytkownicy biznesowi mieli wystarczającą jasność co do tego, gdzie i z myślą o kim ich towary lub usługi są wprowadzane do obrotu, dostawcy usług pośrednictwa internetowego powinni zapewnić swoim użytkownikom biznesowym przejrzystość w zakresie dodatkowych kanałów dystrybucji i potencjalnych programów powiązanych, które mogą oni wykorzystywać w celu wprowadzania tych towarów lub usług do obrotu. Dodatkowe kanały i programy powiązane powinny być rozumiane w sposób neutralny pod względem technologicznym, ale mogłyby, między innymi, obejmować inne strony internetowe, aplikacje lub inne usługi pośrednictwa internetowego wykorzystywane do wprowadzania do obrotu towarów lub usług oferowanych przez użytkownika biznesowego.

- (17) Własność i kontrola praw własności intelektualnej w internecie może mieć istotne znaczenie gospodarcze zarówno dla dostawców usług pośrednictwa internetowego, jak i dla ich użytkowników biznesowych. W celu zapewnienia jasności i przejrzystości dla użytkowników biznesowych oraz zapewnienia lepszego zrozumienia warunków korzystania z usług, dostawcy usług pośrednictwa internetowego powinni umieszczać w swoich warunkach korzystania z usług ogólne lub, według swojego uznania, bardziej szczegółowe informacje dotyczące ewentualnego ogólnego wpływu tych warunków na własność i kontrolę praw własności intelektualnej przysługujących użytkownikowi biznesowemu. Informacje takie mogłyby obejmować, między innymi, informacje dotyczące ogólnego korzystania z logo, znaków towarowych lub marek.

- (18) Zapewnienie przejrzystości w ogólnych warunkach korzystania z usług może mieć podstawowe znaczenie w propagowaniu zrównoważonych relacji biznesowych i zapobieganiu niesprawiedliwemu postępowaniu ze szkodą dla użytkowników biznesowych. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego powinni zatem również zapewnić, aby warunki korzystania z usług były łatwo dostępne na wszystkich etapach stosunków handlowych, w tym dla potencjalnych użytkowników biznesowych na etapie poprzedzającym zawarcie umowy, oraz aby o zmianach tych warunków zainteresowani użytkownicy biznesowi byli powiadamiani na trwałym nośniku informacji z zachowaniem ustalonego okresu powiadomienia, który powinien być rozsądny i proporcjonalny do okoliczności w danym przypadku oraz wynosić co najmniej 15 dni. Proporcjonalnie dłuższe okresy powiadomienia przekraczające 15 dni powinny mieć zastosowanie w przypadku gdy przyszłe zmiany warunków korzystania z usług wymagają od użytkowników biznesowych dokonania dostosowań technicznych lub handlowych w celu dostosowania się do zmiany, na przykład poprzez wymaganie od nich dokonania znacznych dostosowań technicznych w odniesieniu do ich towarów lub usług. Ten okres powiadomienia nie powinien mieć zastosowania w przypadku gdy – i w zakresie, w jakim – w sposób jednoznaczny rezygnuje z niego zainteresowany użytkownik biznesowy lub w przypadku gdy – i w zakresie, w jakim – potrzeba wprowadzenia zmiany bez dotrzymania okresu powiadomienia wynika z prawnego lub regulacyjnego obowiązku spoczywającego na dostawcy usług, przewidzianego w prawie Unii lub prawie krajowym. Proponowane poprawki redakcyjne nie powinny być jednak objęte terminem „zmiana”, o ile ich wprowadzenie nie zmienia treści ani znaczenia warunków korzystania z usług. Wymóg zgłaszania przyszłych zmian na trwałym nośniku powinien umożliwić użytkownikom biznesowym dokonanie skutecznego przeglądu tych zmian na późniejszym etapie. Użytkownicy biznesowi powinni mieć prawo do wypowiedzenia swojej umowy w terminie 15 dni od otrzymania powiadomienia o zmianie, chyba że do umowy ma zastosowanie krótszy okres, na przykład wynikający z krajowego prawa cywilnego.

- (19) Co do zasady, wprowadzenie nowych towarów lub usług, w tym oprogramowania w formie aplikacji, w ramach usługi pośrednictwa internetowego należy uznać za wyraźne działanie skutkujące zniesieniem przez użytkownika biznesowego okresu powiadomienia wymaganego w celu wprowadzenia zmian do warunków korzystania z usług. Jednakże w przypadkach, w których rozsądny i proporcjonalny okres powiadomienia jest dłuższy niż 15 dni, ponieważ zmiany warunków korzystania z usług wymagają od użytkownika biznesowego wprowadzenia istotnych dostosowań technicznych do jego towarów lub usług, wprowadzania przez użytkownika biznesowego nowych towarów i usług nie należy uznawać za automatyczną rezygnację z okresu powiadomienia. Dostawca usług pośrednictwa internetowego powinien spodziewać się, że zmiany warunków korzystania z usług będą wymagały od użytkownika biznesowego wprowadzenia znaczących dostosowań technicznych w przypadku gdy, na przykład, wszystkie cechy usług pośrednictwa internetowego, do których użytkownicy biznesowi mieli dostęp, są usuwane lub dodawane, lub w przypadku gdy użytkownicy biznesowi mogą być zmuszeni do dostosowania swoich towarów lub przeprogramowania swoich usług, aby móc kontynuować działalność przy użyciu usług pośrednictwa internetowego.

- (20) W celu ochrony użytkowników biznesowych oraz zapewnienia obu stronom pewności prawa warunki korzystania z usług niezgodne z przepisami powinny być nieważne, tj. uznane za nigdy nieistniejące, ze skutkiem *erga omnes* i *ex tunc*. Zasada ta powinna jednak dotyczyć wyłącznie poszczególnych postanowień warunków korzystania z usług, które są niezgodne z przepisami. Pozostałe postanowienia powinny pozostać w mocy i być możliwe do wyegzekwowania w zakresie, w jakim mogą zostać oddzielone od postanowień niezgodnych z przepisami. Nagłe zmiany istniejących warunków korzystania z usług mogą w znaczący sposób zakłócać działalność użytkowników biznesowych. W celu ograniczenia takich negatywnych skutków dla użytkowników biznesowych oraz zniechęcenia do takiego zachowania zmiany dokonane w sposób sprzeczny z obowiązkiem dotrzymania ustalonego okresu powiadomienia powinny zatem być nieważne, tj. uznane za nigdy nieistniejące, ze skutkiem *erga omnes* i *ex tunc*.
- (21) W celu zapewnienia, aby użytkownicy biznesowi mogli w pełni wykorzystać możliwości handlowe oferowane przez usługi pośrednictwa internetowego, dostawcy tych usług nie powinni całkowicie uniemożliwiać swoim użytkownikom biznesowym wykorzystywania ich tożsamości handlowej w ramach ich oferty lub obecności w ramach odpowiednich usług pośrednictwa internetowego. Ten zakaz ingerencji nie powinien być jednak rozumiany jako prawo użytkowników biznesowych do jednostronnego ustalania prezentacji ich ofert lub obecności w ramach odpowiednich usług pośrednictwa internetowego.

- (22) Dostawca usług pośrednictwa internetowego może mieć uzasadnione powody do podjęcia decyzji o ograniczeniu, zawieszeniu lub zakończeniu świadczenia swoich usług na rzecz danego użytkownika biznesowego, w tym poprzez usunięcie z listy ofert poszczególnych towarów lub usług danego użytkownika biznesowego lub faktyczne usunięcie wyników wyszukiwania. Zamiast stosować zawieszenie, dostawcy usług pośrednictwa internetowego mogą również ograniczyć poszczególne wykazy użytkowników biznesowych; na przykład poprzez obniżanie ich pozycji lub negatywne wpływanie na widoczność użytkownika biznesowego (ang. „dimming”), które może obejmować umieszczanie go na mało widocznej pozycji w plasowaniu. Mając jednak na uwadze fakt, że takie decyzje mogą mieć istotny wpływ na interesy zainteresowanych użytkowników biznesowych, użytkownicy ci powinni otrzymać – zanim ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usług stanie się skuteczne lub, odpowiednio, w momencie, w którym stanie się ono skuteczne – uzasadnienie tej decyzji na trwałym nośniku informacji. Aby zminimalizować negatywny wpływ takich decyzji na użytkowników biznesowych, dostawcy usług pośrednictwa internetowego powinni również umożliwić wyjaśnienie faktów, które doprowadziły do wydania tej decyzji, w ramach wewnętrznego trybu rozpatrywania skarg, co pomoże użytkownikowi biznesowemu, jeśli jest to możliwe, przywrócić zgodność z przepisami. Ponadto, w przypadku gdy dostawca usług pośrednictwa internetowego uchyla decyzję o ograniczeniu, zawieszeniu lub zakończeniu świadczenia usług, na przykład ponieważ decyzja została podjęta w wyniku błędu lub gdy naruszenie warunków korzystania z usług, które doprowadziło do wydania tej decyzji, nie zostało popełnione w złej wierze i zostało usunięte w zadowalający sposób, dostawca powinien bez zbędnej zwłoki przywrócić danego użytkownika biznesowego, w tym zapewniając użytkownikowi biznesowemu dostęp do danych osobowych lub innych danych dostępnych przed podjęciem decyzji.

Uzasadnienie decyzji o ograniczeniu, zawieszeniu lub zakończeniu świadczenia usług pośrednictwa internetowego powinno umożliwić użytkownikom biznesowym ustalenie, czy istnieją podstawy do zaskarżenia decyzji, zwiększając tym samym szanse użytkowników biznesowych na skuteczne dochodzenie roszczeń w razie konieczności. W uzasadnieniu należy wskazać podstawy decyzji, w oparciu o podstawy, które dostawca wymieniał już uprzednio w warunkach korzystania z usług, oraz odnieść się w sposób proporcjonalny do konkretnych okoliczności danego przypadku, łącznie z powiadomieniami otrzymanymi od strony trzeciej, które doprowadziły do podjęcia takiej decyzji. Dostawca usług pośrednictwa internetowego nie powinien jednak być zobowiązany do podawania uzasadnienia dotyczącego ograniczenia, zawieszenia lub zakończenia świadczenia usług, jeżeli naruszałoby to obowiązek prawny lub regulacyjny. Ponadto nie należy wymagać uzasadnienia w przypadku, gdy dostawca usług pośrednictwa internetowego może wykazać, że dany użytkownik biznesowy wielokrotnie naruszył mające zastosowanie warunki korzystania z usług, co skutkuje zakończeniem świadczenia całości danych usług pośrednictwa internetowego.

- (23) Zakończenie całości usług pośrednictwa internetowego oraz związane z tym usunięcie danych przekazanych do celów świadczenia usług pośrednictwa internetowego lub wygenerowanych w wyniku takiego świadczenia usług stanowią utratę podstawowych informacji, co mogłoby mieć znaczący wpływ na użytkowników biznesowych, a także ograniczyć ich zdolność do odpowiedniego korzystania z innych praw przyznanych im na mocy niniejszego rozporządzenia. W związku z tym dostawca usług pośrednictwa internetowego powinien przekazać danemu użytkownikowi biznesowemu uzasadnienie na trwałym nośniku informacji co najmniej 30 dni przed dniem, z którym stanie się skuteczne zakończenie świadczenia przez niego całości usług pośrednictwa internetowego. Jednakże w przypadkach, w których obowiązek prawny lub regulacyjny wymaga od dostawcy usług pośrednictwa internetowego zakończenia świadczenia całości swoich usług pośrednictwa internetowego w odniesieniu do danego użytkownika biznesowego, ten okres powiadomienia nie powinien mieć zastosowania. Podobnie, 30-dniowy okres powiadomienia nie powinien mieć zastosowania w przypadku, gdy dostawca usług pośrednictwa internetowego powołuje się na prawo do zakończenia świadczenia usług na podstawie przepisów prawa krajowego zgodnych z prawem unijnym, które pozwalają na natychmiastowe zakończenie w przypadku gdy – biorąc pod uwagę wszystkie okoliczności konkretnego przypadku i uwzględniając interesy obu stron – nie można racjonalnie oczekiwać kontynuacji stosunku umownego do uzgodnionej daty końcowej lub do upływu okresu powiadomienia. Ponadto okres powiadomienia wynoszący 30 dni nie powinien mieć zastosowania w przypadku, gdy dostawca usług pośrednictwa internetowego może wykazać wielokrotne naruszenie warunków korzystania z usług. W odniesieniu do okresu powiadomienia wynoszącego 30 dni mogą pojawić się różne wyjątki, w szczególności w związku z niedozwolonymi lub nieodpowiednimi treściami, bezpieczeństwem towaru lub usługi, podrabianiem, oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych, innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa lub odpowiedzialnością towaru lub usługi dla małoletnich. Aby zapewnić proporcjonalność, dostawcy usług pośrednictwa internetowego powinni, w przypadku gdy jest to racjonalne i wykonalne pod względem technicznym, usunąć z listy wyłącznie pojedyncze towary lub usługi użytkownika biznesowego. Zakończenie całości usług pośrednictwa internetowego stanowi najbardziej restrykcyjny środek.

- (24) Plasowanie towarów i usług przez dostawców usług pośrednictwa internetowego ma istotny wpływ na wybory dokonywane przez konsumentów, a tym samym na sukces komercyjny użytkowników biznesowych oferujących konsumentom te towary i usługi. Plasowanie należy rozumieć jako względną widoczność ofert użytkowników biznesowych lub wagę nadawaną wynikom wyszukiwania w formie, w jakiej są one prezentowane, organizowane lub komunikowane przez dostawców usług pośrednictwa internetowego lub przez dostawców wyszukiwarek internetowych, która wynika z zastosowania mechanizmów sekwencjonowania algorytmicznego, wystawiania oceny lub opinii, podświetlania wyników lub innych narzędzi wyróżniania, lub też ich kombinacji. Przewidywalność zakłada, że dostawcy usług pośrednictwa internetowego determinują plasowanie w sposób niearbitralny. W związku z tym dostawcy powinni z góry przedstawić główne parametry determinujące plasowanie, aby zapewnić użytkownikom biznesowym większą przewidywalność oraz umożliwić im lepsze zrozumienie funkcjonowania mechanizmu plasowania i porównywanie praktyk w zakresie plasowania stosowanych przez różnych dostawców. Szczególny charakter tego obowiązku przejrzystości ma istotne znaczenie dla użytkowników biznesowych, ponieważ wiąże się z określeniem ograniczonego zestawu parametrów, które są najbardziej istotne, spośród potencjalnie dużo większej liczby parametrów, które mają pewien wpływ na plasowanie. Ten uzasadniony opis powinien pomóc użytkownikom biznesowym usprawnić prezentację ich towarów i usług lub pewnych cech charakterystycznych tych towarów lub usług. Pojęcie głównego parametru należy rozumieć jako oznaczające wszelkie ogólne kryteria, procesy, specyficzne sygnały wbudowane w algorytmy lub inne mechanizmy korygowania lub obniżania pozycji stosowane w związku z plasowaniem.

- (25) Opis głównych parametrów determinujących plasowanie powinien również zawierać wyjaśnienie wszelkich możliwości wywierania aktywnego wpływu przez użytkowników biznesowych na plasowanie w zamian za wynagrodzenie dla dostawcy oraz wyjaśnienie względnych skutków takich działań. Wynagrodzenie mogłoby w tym względzie odnosić się do płatności, których głównym lub jedynym celem jest poprawa plasowania, jak również do wynagrodzenia pośredniego w postaci przyjęcia przez użytkownika biznesowego dodatkowych zobowiązań jakiegokolwiek rodzaju, których praktycznym skutkiem jest poprawa plasowania, takich jak wykorzystanie usług dodatkowych lub wszelkich funkcji premium. Treść tego opisu, w tym liczba i rodzaj głównych parametrów, może się zatem zdecydowanie różnić w zależności od określonych usług pośrednictwa internetowego, ale powinna ona umożliwić użytkownikom biznesowym odpowiednie zrozumienie tego, w jaki sposób mechanizm plasowania uwzględnia charakterystyki konkretnych towarów lub usług oferowanych przez użytkownika biznesowego oraz znaczenie tych charakterystyk dla konsumentów korzystających z konkretnych usług pośrednictwa internetowego. Wskaźniki wykorzystywane do pomiaru jakości towarów lub usług użytkowników biznesowych, stosowanie edytorów i ich zdolność do wywierania wpływu na plasowanie tych towarów lub usług, zakres wpływu wynagrodzenia na plasowanie, jak również elementy, które nie są lub jedynie w niewielkim stopniu są powiązane z danym towarem lub usługą jako taką, takie jak cechy wizualne oferty internetowej, mogłyby być przykładami głównych parametrów, które, jeśli uwzględni się je w opisie ogólnym mechanizmu plasowania z zastosowaniem prostego i zrozumiałego języka, powinny pomóc użytkownikom biznesowym w osiągnięciu wymaganego odpowiedniego zrozumienia funkcjonowania danego mechanizmu.

- (26) Podobnie plasowanie stron internetowych przez dostawców wyszukiwarek internetowych, w szczególności stron, za pośrednictwem których przedsiębiorstwa oferują towary i usługi konsumentom, ma istotny wpływ na wybory dokonywane przez konsumentów oraz sukces komercyjny użytkowników korzystających ze strony internetowej w celach biznesowych. Dostawcy wyszukiwarek internetowych powinni zatem przedstawić opis głównych parametrów determinujących plasowanie wszystkich indeksowanych stron internetowych oraz względne znaczenie tych głównych parametrów w przeciwieństwie do innych parametrów, w tym stron użytkowników korzystających ze strony internetowej w celach biznesowych, jak również innych stron internetowych. Oprócz kwestii charakterystyk towarów i usług oraz ich znaczenia dla konsumentów, w przypadku wyszukiwarek internetowych opis ten powinien również umożliwiać użytkownikom korzystającym ze strony internetowej w celach biznesowych odpowiednie zrozumienie tego, czy – a jeżeli tak, to w jaki sposób i w jakim zakresie – pod uwagę bierze się pewne specyficzne cechy strony internetowej, którą się posługują, takie jak jej optymalizacja pod kątem wyświetlania na mobilnych urządzeniach telekomunikacyjnych. Powinno to również obejmować wyjaśnienie wszelkich dostępnych dla użytkowników korzystających ze strony internetowej w celach biznesowych możliwości w zakresie aktywnego wywierania wpływu na plasowanie w zamian za wynagrodzenie, jak również wyjaśnienie względnych skutków takiego wywierania wpływu. Ze względu na brak stosunku umownego między dostawcami wyszukiwarek internetowych a użytkownikami korzystającymi ze strony internetowej w celach biznesowych, opis ten powinien być publicznie dostępny w widocznej i łatwo dostępnej lokalizacji na stronie danej wyszukiwarki internetowej. W tym kontekście obszarów stron internetowych, które wymagają logowania lub rejestracji użytkowników, nie uznaje się za łatwo i publicznie dostępne.

W celu zapewnienia użytkownikom korzystającym ze strony internetowej w celach biznesowych przewidywalności opis ten powinien być również na bieżąco aktualizowany, z uwzględnieniem możliwości łatwego zidentyfikowania wszelkich zmian głównych parametrów. Istnienie aktualnego opisu głównych parametrów byłoby również korzystne dla użytkowników wyszukiwarki internetowej innych niż użytkownicy korzystający ze strony internetowej w celach biznesowych. W niektórych przypadkach dostawcy wyszukiwarek internetowych mogą zdecydować o wywieraniu wpływu na plasowanie w określonym przypadku lub o usunięciu z listy określonej strony internetowej na podstawie powiadomienia otrzymanego od strony trzeciej. W przeciwieństwie do dostawców usług pośrednictwa internetowego, od dostawców wyszukiwarek internetowych, ze względu na brak stosunku umownego między stronami, nie można wymagać, że będą oni bezpośrednio powiadamiać użytkownika korzystającego ze strony internetowej w celach biznesowych o zmianie kolejności plasowania lub usunięciu z listy w wyniku powiadomienia otrzymanego od strony trzeciej. Użytkownik korzystający ze strony internetowej w celach biznesowych powinien jednak mieć możliwość sprawdzenia treści powiadomienia, które doprowadziło do zmiany kolejności plasowania w określonym przypadku lub do usunięcia określonej strony internetowej z listy, przez zbadanie treści takiego powiadomienia, na przykład w publicznie dostępnej internetowej bazie danych. Pomogłoby to zmniejszyć ryzyko nadużywania przez konkurentów powiadomień, które mogłyby prowadzić do usunięcia z listy.

- (27) Na podstawie niniejszego rozporządzenia od dostawców usług pośrednictwa internetowego lub dostawców wyszukiwarek internetowych nie należy wymagać ujawniania szczegółowego funkcjonowania ich mechanizmów plasowania, w tym algorytmów. Podobnie nie należy ograniczać ich zdolności do występowania, w tym w interesie konsumentów, przeciwko manipulowaniu plasowaniem w złej wierze przez strony trzecie. Ogólny opis głównych parametrów plasowania powinien chronić te interesy, zapewniając jednocześnie użytkownikom biznesowym i użytkownikom korzystającym ze strony internetowej w celach biznesowych odpowiednie zrozumienie funkcjonowania plasowania w kontekście korzystania przez nich z określonych usług pośrednictwa internetowego lub wyszukiwarek internetowych. Aby zapewnić osiągnięcie celu niniejszego rozporządzenia, uwzględnianie interesów handlowych dostawców usług pośrednictwa internetowego lub wyszukiwarek internetowych nie powinno zatem nigdy prowadzić do odmowy ujawnienia głównych parametrów determinujących plasowanie. W tym kontekście, chociaż niniejsze rozporządzenie pozostaje bez uszczerbku dla dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/943¹, podawany opis powinien przynajmniej opierać się na rzeczywistych danych dotyczących znaczenia stosowanych parametrów plasowania.
- (28) Komisja powinna opracować wytyczne, aby pomóc dostawcom usług pośrednictwa internetowego i dostawcom wyszukiwarek internetowych w stosowaniu wymogów dotyczących przejrzystości plasowania ustanowionych w niniejszym rozporządzeniu. Wysiłki te powinny przyczynić się do optymalizacji sposobu identyfikacji oraz przedstawiania użytkownikom biznesowym i użytkownikom korzystającym ze strony internetowej w celach biznesowych głównych parametrów determinujących plasowanie.

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

- (29) Towary i usługi dodatkowe należy rozumieć jako towary i usługi oferowane konsumentowi bezpośrednio przed zakończeniem transakcji zainicjowanej w ramach usług pośrednictwa internetowego w celu uzupełnienia towarów lub usług podstawowych oferowanych przez użytkownika biznesowego. Towary i usługi dodatkowe odnoszą się do produktów, których funkcjonowanie zwykle zależy od towarów lub usług podstawowych i które są bezpośrednio związane z towarami lub usługami podstawowymi. Pojęcie to nie powinno zatem obejmować towarów i usług, które są sprzedawane jako zwykły dodatek do określonych towarów lub usług podstawowych i które nie mają charakteru uzupełniającego. Przykłady usług dodatkowych obejmują usługi naprawy określonych towarów lub produkty finansowe takie jak ubezpieczenie z tytułu wypożyczania samochodów, które są oferowane jako uzupełnienie określonych towarów lub usług oferowanych przez użytkownika biznesowego. Towary dodatkowe mogą również obejmować towary, które uzupełniają określony produkt oferowany przez użytkownika biznesowego, stanowiący narzędzie podniesienia jakości lub dostosowania do potrzeb klienta związane z tym określonym produktem. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego, którzy oferują konsumentom towary lub usługi dodatkowe w stosunku do towaru lub usługi sprzedawanych przez użytkownika biznesowego w ramach swoich usług pośrednictwa internetowego, powinni włączyć do swoich warunków korzystania z usług opis rodzaju oferowanych towarów i usług dodatkowych. Opis ten powinien być dostępny w warunkach korzystania z usług, niezależnie od tego, czy towary lub usługi dodatkowe są dostarczane przez samego dostawcę usług pośrednictwa internetowego czy przez stronę trzecią. Opis taki powinien być wystarczająco kompleksowy, aby umożliwić użytkownikowi biznesowemu zrozumienie tego, czy towar lub usługa są sprzedawane jako dodatkowe w stosunku do towaru lub usługi użytkownika biznesowego. Opis nie musi obejmować określonego towaru lub określonej usługi, ale powinien raczej odnosić się do rodzaju produktu oferowanego jako uzupełniający do podstawowego produktu użytkownika biznesowego. Ponadto opis ten powinien w każdym przypadku zawierać informacje wskazujące, czy i na jakich warunkach użytkownik biznesowy może oferować swoje własne towary lub usługi dodatkowe w uzupełnieniu do towarów lub usług podstawowych, które oferuje on w ramach usług pośrednictwa internetowego.

- (30) W przypadku gdy dostawca usług pośrednictwa internetowego sam oferuje konsumentom określone towary lub usługi w ramach swoich własnych usług pośrednictwa internetowego lub za pośrednictwem kontrolowanego przez siebie użytkownika biznesowego, dostawca ten mógłby bezpośrednio konkutować z innymi użytkownikami biznesowymi korzystającymi z jego usług pośrednictwa internetowego, którzy nie są przez niego kontrolowani, co mogłoby stanowić dla dostawcy zachętę ekonomiczną i możliwość wykorzystywania kontroli nad usługami pośrednictwa internetowego, aby zapewnić techniczne lub ekonomiczne korzyści dla swoich własnych ofert lub tych oferowanych przez kontrolowanego przez niego użytkownika biznesowego, których mógłby odmówić konkurencyjnym użytkownikom biznesowym. Takie zachowanie mogłoby naruszyć zasady uczciwej konkurencji i ograniczyć wybór konsumentów. W szczególności w takich sytuacjach ważne jest, aby dostawca usług pośrednictwa internetowego działał w sposób przejrzysty i przedstawiał odpowiedni opis, wraz z podaniem powodów, wszelkich przypadków zróżnicowanego traktowania – za pomocą środków prawnych, handlowych lub technicznych, takich jak funkcje dotyczące systemów operacyjnych – które może przyznać oferowanym przez siebie towarom lub usługom w porównaniu z towarami lub usługami oferowanymi przez użytkowników biznesowych. Aby zapewnić proporcjonalność, obowiązek ten powinien mieć zastosowanie na poziomie usług pośrednictwa internetowego ogółem, a nie na poziomie poszczególnych towarów lub usług oferowanych w ramach tych usług.

- (31) W przypadku gdy dostawca wyszukiwarki internetowej sam oferuje konsumentom określone towary lub usługi za pośrednictwem swojej własnej wyszukiwarki internetowej lub za pośrednictwem kontrolowanego przez siebie użytkownika korzystającego ze strony internetowej w celach biznesowych, dostawca ten mógłby bezpośrednio konkurować z innymi użytkownikami korzystającymi ze strony internetowej w celach biznesowych, którzy korzystają z jego wyszukiwarki internetowej i którzy nie są przez niego kontrolowani. W szczególności w takich sytuacjach ważne jest, aby dostawca wyszukiwarki internetowej działał w sposób przejrzysty i przedstawiał opis wszelkich przypadków zróżnicowanego traktowania – za pomocą środków prawnych, handlowych lub technicznych – które może przyznać товарom lub usługom, które oferuje sam lub za pośrednictwem kontrolowanego przez siebie użytkownika korzystającego ze strony internetowej w celach biznesowych, w porównaniu z towarami lub usługami oferowanymi przez konkurencyjnych użytkowników korzystających ze strony internetowej w celach biznesowych. Aby zapewnić proporcjonalność, obowiązek ten powinien mieć zastosowanie na poziomie wyszukiwarki internetowej, a nie na poziomie poszczególnych towarów lub usług oferowanych za pośrednictwem tych usług.

- (32) W niniejszym rozporządzeniu należy uwzględnić szczególne warunki umowne, w szczególności w sytuacjach braku równowagi w odniesieniu do siły przetargowej, aby zapewnić wykonywanie stosunków umownych w dobrej wierze oraz w oparciu o zasady uczciwego obrotu. Przewidywalność i przejrzystość wymagają, aby użytkownicy biznesowi mieli rzeczywistą możliwość zapoznania się ze zmianami warunków korzystania z usług, które w związku z tym nie powinny być nakładane z mocą wsteczną, chyba że opierają się na zobowiązaniu prawnym lub regulacyjnym, lub są z korzyścią dla tych użytkowników biznesowych. Ponadto użytkownikom biznesowym należy zapewnić jasność co do warunków, na jakich można rozwiązać ich stosunek umowny z dostawcami usług pośrednictwa internetowego. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego powinni zapewnić, aby warunki rozwiązania stosunku umownego były zawsze proporcjonalne i mogły być wykonywane bez zbędnych trudności. Użytkownicy biznesowi powinni być również w pełni informowani o każdej możliwości dostępu, którą dostawcy usług pośrednictwa internetowego utrzymują po wygaśnięciu umowy, do informacji, które użytkownicy biznesowi zapewniają lub wytwarzają w kontekście korzystania przez nich z usług pośrednictwa internetowego.

- (33) Możliwość dostępu do danych, w tym danych osobowych, oraz korzystania z nich, może stanowić podstawę do tworzenia znacznej wartości w gospodarce platform internetowych, zarówno ogólnie, jak i dla danych użytkowników biznesowych i dla danych usług pośrednictwa internetowego. W związku z tym ważne jest, aby dostawcy usług pośrednictwa internetowego przedstawiali użytkownikom biznesowym jasny opis zakresu, charakteru i warunków dostępu tych użytkowników do określonych kategorii danych oraz korzystania z nich. Opis ten powinien być proporcjonalny i może dotyczyć ogólnych warunków dostępu, zamiast szczegółowego wskazywania rzeczywistych danych lub kategorii danych. W opisie można jednak również wskazać konkretne warunki dostępu do niektórych rodzajów rzeczywistych danych, które mogłyby być szczególnie istotne dla użytkowników biznesowych. Dane takie mogłyby obejmować oceny i przeglądy zgromadzone przez użytkowników biznesowych dotyczące usług pośrednictwa internetowego. Co do zasady opis ten powinien umożliwić użytkownikom biznesowym zrozumienie, czy mogą korzystać z danych do tworzenia większej wartości, w tym poprzez możliwość korzystania z usług w zakresie danych świadczonych przez strony trzecie.
- (34) W tym samym duchu użytkownicy biznesowi powinni wiedzieć, czy dostawca udostępnia stronom trzecim dane wygenerowane w ramach korzystania z usługi pośrednictwa przez użytkownika biznesowego. Użytkownicy biznesowi powinni być w szczególności informowani o wszelkich przypadkach udostępniania danych stronom trzecim do celów, które nie są niezbędne do właściwego funkcjonowania usług pośrednictwa internetowego; na przykład w przypadku gdy dostawca ze względów ekonomicznych uzyskuje korzyść pieniężną za dane. Aby umożliwić użytkownikom biznesowym pełne korzystanie z dostępnych praw do wywierania wpływu na takie udostępnianie danych, dostawcy usług pośrednictwa internetowego powinni również wyraźnie informować o wszelkich możliwościach odstąpienia od udostępniania danych, jeżeli możliwości takie istnieją w ramach stosunku umownego z użytkownikiem biznesowym.

- (35) Wymogów tych nie należy rozumieć jako zobowiązania dostawców usług pośrednictwa internetowego do udostępniania lub nieudostępniania danych osobowych lub danych nieosobowych swoim użytkownikom biznesowym. Jednakże środki dotyczące przejrzystości mogłyby przyczyniać się do powszechniejszego udostępniania takich danych oraz jako jedno z głównych źródeł innowacji i wzrostu wzmacniać cele dotyczące utworzenia wspólnej europejskiej przestrzeni danych. Przetwarzanie danych osobowych powinno odbywać się zgodnie z unijnymi ramami prawnymi w zakresie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych oraz poszanowania życia prywatnego i ochrony danych osobowych w łączności elektronicznej, w szczególności z rozporządzeniem (UE) 2016/679¹, dyrektywą (UE) 2016/680² i dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2002/58/WE³.

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

² Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/680 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez właściwe organy do celów zapobiegania przestępczości, prowadzenia postępowań przygotowawczych, wykrywania i ścigania czynów zabronionych i wykonywania kar, w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchyłająca decyzję ramową Rady 2008/977/WSiSW (Dz.U. L 119 z 4.5.2016, s. 89).

³ Dyrektywa 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 lipca 2002 r. dotycząca przetwarzania danych osobowych i ochrony prywatności w sektorze łączności elektronicznej (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej) (Dz.U. L 201 z 31.7.2002, s. 37).

- (36) Dostawcy usług pośrednictwa internetowego mogą w określonych przypadkach ograniczać w swoich warunkach korzystania z usług możliwość oferowania konsumentom przez użytkowników biznesowych towarów lub usług na bardziej korzystnych warunkach za pośrednictwem innych środków niż te usługi pośrednictwa internetowego. W takich przypadkach dostawcy, których to dotyczy, powinni przedstawić uzasadnienie takiego działania, w szczególności wskazując główne powody gospodarcze, handlowe lub prawne wprowadzenia takich ograniczeń. Tego obowiązku przejrzystości nie należy jednak rozumieć jako mającego wpływ na ocenę zgodności z prawem takich ograniczeń przeprowadzaną na podstawie innych aktów prawa Unii lub prawa państw członkowskich zgodnego prawem Unii, w tym w dziedzinie konkurencji i nieuczciwych praktyk handlowych, ani na stosowanie takich aktów prawnych.

- (37) Aby zapewnić użytkownikom biznesowym, w tym użytkownikom, w przypadku których korzystanie z danych usług pośrednictwa internetowego mogłoby zostać ograniczone, zawieszone lub zakończone, dostęp do natychmiastowych, odpowiednich i skutecznych możliwości dochodzenia roszczeń, dostawcy usług pośrednictwa internetowego powinni przewidzieć wewnętrzny system rozpatrywania skarg. Ten wewnętrzny system rozpatrywania skarg powinien być oparty na zasadach przejrzystości i równego traktowania stosowanych w równoważnych sytuacjach oraz powinien być ukierunkowany na zapewnienie, aby w przypadku znaczącej części skarg można było znaleźć w rozsądnym terminie rozwiązanie w drodze dwustronnych kontaktów między dostawcą usług pośrednictwa internetowego a użytkownikiem biznesowym. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego mogliby utrzymać w mocy podjętą przez siebie decyzję w czasie rozpatrywania skargi. Wszelkie próby osiągnięcia porozumienia za pośrednictwem wewnętrznego trybu rozpatrywania skarg nie mają wpływu na prawa dostawców usług pośrednictwa internetowego lub użytkowników biznesowych do wszczęcia postępowania sądowego w jakimkolwiek momencie w trakcie lub po zakończeniu wewnętrznego trybu rozpatrywania skargi. Ponadto dostawcy usług pośrednictwa internetowego powinni publikować i co najmniej raz w roku weryfikować informacje na temat funkcjonowania i skuteczności ich wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg, aby pomóc użytkownikom biznesowym w zrozumieniu podstawowych rodzajów problemów, jakie mogą pojawić się w ramach świadczenia różnych usług pośrednictwa internetowego, a także możliwości wypracowania przez obie strony szybkiego i skutecznego rozstrzygnięcia.

- (38) Określone w niniejszym rozporządzeniu wymogi dotyczące wewnętrznych systemów rozpatrywania skarg ukierunkowane są na zapewnienie dostawcom usług pośrednictwa internetowego racjonalnego marginesu swobody przy korzystaniu z tych systemów i rozpatrywaniu indywidualnych skarg, tak aby zminimalizować obciążenia administracyjne. Ponadto wewnętrzne systemy rozpatrywania skarg powinny umożliwiać dostawcom usług pośrednictwa internetowego podjęcie w razie potrzeby działań, w sposób proporcjonalny, w przypadku wykrycia prób wykorzystywania tych systemów w złej wierze przez niektórych użytkowników biznesowych. Ze względu na koszty ustanowienia i prowadzenia takich systemów należy zwolnić z tych obowiązków dostawców usług pośrednictwa internetowego, którzy są małymi przedsiębiorstwami, zgodnie z odpowiednimi postanowieniami zalecenia Komisji 2003/361/WE¹. Przepisy konsolidacyjne ustanowione w tym zaleceniu zapewniają zapobieganie przypadkom obchodzenia przepisów. Zwolnienie to nie powinno wpływać na prawo takich przedsiębiorstw do ustanawiania, na zasadzie dobrowolności, wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg, który jest zgodny z kryteriami ustanowionymi w niniejszym rozporządzeniu.
- (39) Użycia słowa „wewnętrzny” nie należy rozumieć jako uniemożliwienia przekazywania wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg zewnętrznemu dostawcy usług lub innej strukturze korporacyjnej, o ile taki dostawca lub inna struktura korporacyjna zachowuje pełne uprawnienia i zdolność do zapewnienia zgodności wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg z wymogami niniejszego rozporządzenia.

¹ Zalecenie Komisji 2003/361/WE z dnia 6 maja 2003 r. dotyczące definicji mikroprzedsiębiorstw oraz małych i średnich przedsiębiorstw (Dz.U. L 124 z 20.5.2003, s. 36).

- (40) Mediacja może oferować dostawcom usług pośrednictwa internetowego i ich użytkownikom biznesowym możliwość rozstrzygania sporów w zadowalający sposób, bez konieczności wszczynania postępowań sądowych, które mogą być długie i wiązać się z dużymi kosztami. W związku z tym dostawcy usług pośrednictwa internetowego powinni ułatwiać korzystanie z mediacji, w szczególności poprzez wskazanie co najmniej dwóch publicznych lub prywatnych mediatorów, z którymi są gotowi współpracować. Celem wprowadzenia wymogu dotyczącego wskazania minimalnej liczby mediatorów jest zapewnienie ich neutralności. Mediatorzy, którzy świadczą swoje usługi z miejsca poza Unią, powinni być wskazywani przez dostawców jedynie w przypadku, gdy zagwarantowano, że korzystanie z tych usług w żaden sposób nie pozbawi zainteresowanych użytkowników biznesowych ochrony prawnej, która im przysługuje na mocy prawa Unii lub prawa państw członkowskich, w tym nie naruszy wymogów ustanowionych w niniejszym rozporządzeniu oraz mającego zastosowanie prawa w zakresie ochrony danych osobowych i tajemnic przedsiębiorstwa. W celu zapewnienia, aby mediatorzy ci byli dostępni i sprawiedliwi oraz działali w jak najszybszy, najefektywniejszy i najskuteczniejszy sposób, należy określić kryteria, które muszą oni spełniać. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego i ich użytkownicy biznesowi powinni jednak mieć swobodę wspólnego wyznaczenia wybranego przez siebie mediatora w razie wystąpienia między nimi sporu. Zgodnie z dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/52/WE¹ mediacja przewidziana w niniejszym rozporządzeniu powinna być dobrowolna w tym znaczeniu, że strony same zajmują się przeprowadzeniem postępowania oraz mogą rozpocząć i zakończyć je w dowolnym momencie. Niezależnie od dobrowolnego charakteru mediacji dostawcy usług pośrednictwa internetowego powinni w dobrej wierze analizować wnioski o udział w mediacjach przewidzianych w niniejszym rozporządzeniu.

¹ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/52/WE z dnia 21 maja 2008 r. w sprawie niektórych aspektów mediacji w sprawach cywilnych i handlowych (Dz.U. L 136 z 24.5.2008, s. 3).

- (41) Dostawcy usług pośrednictwa internetowego powinni ponosić rozsądną część całkowitych kosztów mediacji, z uwzględnieniem wszystkich istotnych elementów danej sprawy. W tym celu mediator powinien przedstawić propozycję, jaką część należy uznać za rozsądną w konkretnej sprawie. Ze względu na koszty i obciążenie administracyjne związane z koniecznością wskazania mediatorów w warunkach korzystania z usług, z obowiązku tego należy zwolnić dostawców usług pośrednictwa internetowego, którzy są małymi przedsiębiorstwami, zgodnie z odpowiednimi postanowieniami zalecenia 2003/361/WE. Przepisy konsolidacyjne ustanowione w tym zaleceniu zapewniają zapobieganie przypadkom obchodzenia tego obowiązku. Nie powinno to jednak wpływać na prawo takich przedsiębiorstw do wskazania – w swoich warunkach korzystania z usług – mediatorów, którzy spełniają kryteria ustanowione w niniejszym rozporządzeniu.

- (42) Ponieważ dostawcy usług pośrednictwa internetowego powinni zawsze być zobowiązani do wskazania mediatorów, z którymi są gotowi współpracować, oraz powinni być zobowiązani do współpracy w dobrej wierze podczas wszelkich prób mediacji podejmowanych zgodnie z niniejszym rozporządzeniem, obowiązki te powinny zostać ustanowione w sposób zapobiegający nadużywaniu systemu mediacji przez użytkowników biznesowych. Użytkownicy biznesowi powinni być również zobowiązani do przystępowania do mediacji w dobrej wierze. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego nie powinni być zobowiązani do przystępowania do mediacji, jeżeli użytkownik biznesowy wszczyna postępowanie dotyczące kwestii, w odniesieniu do której ten użytkownik biznesowy wszczął uprzednio postępowanie mediacyjne, a mediator stwierdził w takim przypadku, że użytkownik biznesowy nie działał w dobrej wierze. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego nie powinni być również zobowiązani do przystępowania do mediacji z użytkownikami biznesowymi, którzy wielokrotnie podejmowali nieskuteczne próby mediacji. Te wyjątkowe sytuacje nie powinny ograniczać możliwości skierowania przez użytkownika biznesowego danej sprawy do mediacji, jeżeli, zgodnie z ustaleniami mediatora, przedmiot mediacji nie jest powiązany z poprzednimi sprawami.
- (43) Aby ułatwić rozstrzyganie w Unii z pomocą mediacji sporów dotyczących świadczenia usług pośrednictwa internetowego, Komisja powinna, w ścisłej współpracy z państwami członkowskimi, zachęcać do tworzenia wyspecjalizowanych organizacji mediacyjnych, których obecnie brakuje. Udział mediatorów posiadających specjalistyczną wiedzę w zakresie usług pośrednictwa internetowego, a także konkretnych sektorów gospodarki, w których świadczone są te usługi, powinien zwiększyć zaufanie obu stron do procesu mediacji i zwiększyć prawdopodobieństwo, że proces ten doprowadzi do szybkiego, sprawiedliwego i zadowalającego rozstrzygnięcia.

- (44) Różne czynniki, takie jak ograniczone środki finansowe, obawa przed działaniami odwetowymi oraz zastrzeżenie wyboru prawa i sądu właściwego w warunkach korzystania z usług, mogą ograniczać skuteczność istniejących możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej, w szczególności tych, które wymagają od użytkowników biznesowych lub użytkowników korzystających ze strony internetowej w celach biznesowych działania indywidualnego i z ujawnieniem tożsamości. Aby zapewnić skuteczne stosowanie niniejszego rozporządzenia, organizacjom, stowarzyszeniom reprezentującym użytkowników biznesowych lub użytkowników korzystających ze strony internetowej w celach biznesowych, a także określonym podmiotom publicznym ustanowionym w państwach członkowskich należy przyznać możliwość wnoszenia spraw do sądów krajowych zgodnie z prawem krajowym, z uwzględnieniem krajowych wymogów proceduralnych. Celem postępowań w takich sprawach przed sądami krajowymi powinno być powstrzymanie lub zakazanie naruszeń przepisów określonych w niniejszym rozporządzeniu oraz zapobieżenie przyszłym szkodom, które mogłyby zakłócić zrównoważone relacje biznesowe w gospodarce platform internetowych. W celu zapewnienia, aby takie organizacje lub stowarzyszenia korzystały z tego prawa skutecznie i w odpowiedni sposób, muszą one spełniać określone kryteria. W szczególności muszą zostać prawidłowo utworzone zgodnie z prawem danego państwa członkowskiego, być podmiotami nienastawionymi na zysk oraz w stały sposób realizować swoje cele. Wymogi te powinny zapobiegać tworzeniu ad hoc organizacji lub stowarzyszeń mających na celu określone działanie lub działania, lub przynoszenie zysków. Ponadto należy zapewnić, aby jakakolwiek strona trzecia zapewniająca finansowanie nie wywierała nadmiernego wpływu na podejmowanie decyzji przez te organizacje lub stowarzyszenia.

W celu uniknięcia konfliktu interesów należy w szczególności zapobiec sytuacji, w której na organizacje lub stowarzyszenia reprezentujące użytkowników biznesowych lub użytkowników korzystających ze strony internetowej w celach biznesowych wywierany byłoby nadmierny wpływ przez dostawców usług pośrednictwa internetowego lub wyszukiwarek internetowych. Pełne i publiczne ujawnienie informacji na temat członkostwa i źródła finansowania powinno ułatwić sądom krajowym ocenę tego, czy te kryteria kwalifikowalności zostały spełnione. Biorąc pod uwagę szczególny status odnośnych podmiotów publicznych w państwach członkowskich, w których takie podmioty ustanowiono, należy jedynie ustanowić wymóg, aby organom tym wyraźnie powierzono zadanie, zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa krajowego, wnoszenia takich spraw w zbiorowym interesie zainteresowanych stron lub w interesie ogólnym, nie ma natomiast potrzeby stosowania do takich podmiotów publicznych tych kryteriów. Wnoszenie takich spraw do sądu nie powinno w żaden sposób wpływać na prawa użytkowników biznesowych i użytkowników korzystających ze strony internetowej w celach biznesowych do wszczynania postępowania na drodze sądowej indywidualnie.

- (45) Komisji należy przekazywać informacje identyfikujące organizacje, stowarzyszenia i podmiotów publiczne, które zdaniem państw członkowskich powinny być uprawnione do wnoszenia spraw zgodnie z niniejszym rozporządzeniem. Przy okazji przekazywania takich informacji państwa członkowskie powinny podawać konkretne odniesienie do odpowiednich przepisów krajowych, na podstawie których dana organizacja, stowarzyszenie lub podmiot publiczny zostały utworzone oraz – w stosownych przypadkach – odniesienie do odpowiedniego rejestru publicznego, do którego dana organizacja lub dane stowarzyszenie zostały wpisane. Ta dodatkowa możliwość wyznaczania przez państwa członkowskie powinna zapewniać określony poziom pewności prawa i przewidywalności, który będzie stanowił punkt odniesienia dla użytkowników biznesowych i użytkowników korzystających ze strony internetowej w celach biznesowych. Jednocześnie ma ona na celu zwiększenie skuteczności i skrócenie procedur sądowych, co w tym kontekście wydaje się stosowne. Komisja powinna zapewnić publikację wykazu tych organizacji, stowarzyszeń i podmiotów publicznych w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*. Umieszczenie w tym wykazie powinno służyć jako możliwy do obalenia dowód potwierdzający zdolność prawną organizacji, stowarzyszenia lub podmiotu publicznego, które wnoszą sprawę. W przypadku gdy pojawiają się wątpliwości dotyczące danego wyznaczenia, państwo członkowskie, które wyznaczyło daną organizację, stowarzyszenie lub podmiot publiczny, powinno zbadać te wątpliwości. Organizacje, stowarzyszenia i podmioty publiczne, które nie zostały wyznaczone przez państwo członkowskie, powinny mieć możliwość wnoszenia spraw do sądów krajowych, z zastrzeżeniem oceny posiadania zdolności prawnej zgodnie kryteriami ustanowionymi w niniejszym rozporządzeniu.

- (46) Państwa członkowskie powinny być zobowiązane do zapewnienia odpowiedniego i skutecznego egzekwowania przepisów niniejszego rozporządzenia. W państwach członkowskich istnieją już różne systemy egzekwowania prawa i dlatego nie należy wymagać od państw członkowskich ustanawiania nowych krajowych organów egzekwowania prawa. Państwa członkowskie powinny mieć możliwość powierzenia egzekwowania przepisów niniejszego rozporządzenia istniejącym organom, w tym sądom. Niniejsze rozporządzenie nie powinno zobowiązywać państw członkowskich do ustanowienia systemu jego egzekwowania ex officio ani do nakładania kar pieniężnych.
- (47) Komisja powinna stale monitorować stosowanie niniejszego rozporządzenia w ścisłej współpracy z państwami członkowskimi. W tym kontekście Komisja powinna dążyć do ustanowienia szerokiej sieci wymiany informacji poprzez wykorzystanie odpowiednich podmiotów eksperckich, centrów doskonałości, jak również Obserwatorium Gospodarki Platform Internetowych. Państwa członkowskie powinny przekazywać Komisji na jej wniosek wszelkie istotne informacje, które posiadają w tym zakresie. Ponadto działanie to powinno skorzystać z ogólnej poprawy przejrzystości stosunków handlowych między użytkownikami biznesowymi a dostawcami usług pośrednictwa internetowego oraz między użytkownikami korzystającymi ze strony internetowej w celach biznesowych a wyszukiwarkami internetowymi, która to poprawa jest jednym z celów niniejszego rozporządzenia. Aby skutecznie wykonywać swoje zadania w zakresie monitorowania i przeglądu wynikające z niniejszego rozporządzenia, Komisja powinna dążyć do gromadzenia informacji od dostawców usług pośrednictwa internetowego. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego powinni współpracować w dobrej wierze, ułatwiając w razie potrzeby gromadzenie takich danych.

- (48) Kodeksy postępowania, opracowane przez zainteresowanych dostawców usług pośrednictwa internetowego lub reprezentujące ich organizacje i stowarzyszenia, mogą przyczynić się do właściwego stosowania niniejszego rozporządzenia, należy zatem zachęcać do ich tworzenia. Przy opracowywaniu takich kodeksów postępowania, w porozumieniu ze wszystkimi właściwymi zainteresowanymi stronami, należy wziąć pod uwagę specyfikę objętych nimi sektorów, a także specyfikę MŚP. Takie kodeksy postępowania powinny być sformułowane w sposób obiektywny i niedyskryminujący.
- (49) Komisja powinna dokonywać okresowo oceny niniejszego rozporządzenia oraz ściśle monitorować jego skutki dla gospodarki platform internetowych, w szczególności w celu ustalenia, czy istnieje potrzeba wprowadzenia zmian w świetle istotnych postępów w dziedzinie technologii lub działalności gospodarczej. Ocena ta powinna obejmować skutki dla użytkowników biznesowych, które mogłyby wynikać z ogólnego stosowania przepisów dotyczących zastrzegania wyboru prawa i sądu właściwego w warunkach korzystania z usług, które to warunki są jednostronnie ustalane przez dostawcę usług pośrednictwa online. W celu uzyskania szerokiego obrazu rozwoju sytuacji w sektorze, ocena powinna uwzględniać doświadczenia państw członkowskich i odpowiednich zainteresowanych stron. Grupa ekspertów w ramach Obserwatorium Gospodarki Platform Internetowych, ustanowiona zgodnie z decyzją Komisji C(2018)2393, odgrywa kluczową rolę w dostarczaniu informacji na potrzeby oceny niniejszego rozporządzenia przez Komisję. Komisja powinna zatem należycie uwzględniać opinie i sprawozdania przedkładane jej przez grupę. Po dokonaniu oceny Komisja powinna podjąć stosowne środki. Dalsze środki, w tym środki o charakterze prawodawczym, mogą być wskazane, jeżeli przepisy ustanowione w niniejszym rozporządzeniu okażą się niewystarczające, aby odpowiednio przeciwdziałać brakowi równowagi i nieuczciwym praktykom handlowym utrzymującym się w tym sektorze.

- (50) Przy dostarczaniu informacji wymaganych na podstawie niniejszego rozporządzenia należy w jak największym stopniu uwzględnić szczególne potrzeby osób z niepełnosprawnościami, zgodnie z celami określonymi w Konwencji Narodów Zjednoczonych o prawach osób niepełnosprawnych¹.
- (51) Ponieważ cel niniejszego rozporządzenia, a mianowicie zapewnienie sprawiedliwego, przewidywalnego, zrównoważonego i budzącego zaufanie internetowego otoczenia biznesowego w ramach rynku wewnętrznego, nie może zostać osiągnięty w sposób wystarczający przez państwa członkowskie, natomiast ze względu na rozmiary i skutki możliwe jest jego lepsze osiągnięcie na poziomie Unii, może ona podjąć działania zgodnie z zasadą pomocniczości określoną w art. 5 Traktatu o Unii Europejskiej. Zgodnie z zasadą proporcjonalności określoną w tym artykule niniejsze rozporządzenie nie wykracza poza to, co jest konieczne do osiągnięcia tego celu.
- (52) Niniejsze rozporządzenie służy zapewnieniu pełnego poszanowania prawa do skutecznego środka prawnego i dostępu do bezstronnego sądu zgodnie z art. 47 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej oraz propagowaniu korzystania z wolności prowadzenia działalności gospodarczej zgodnie z art. 16 karty,

PRZYJMUJĄ NINIEJSZE ROZPORZĄDZENIE:

¹ Decyzja Rady 2010/48/WE z dnia 26 listopada 2009 r. w sprawie zawarcia przez Wspólnotę Europejską Konwencji Narodów Zjednoczonych o prawach osób niepełnosprawnych (Dz.U. L 23 z 27.1.2010, s. 37).

Artykuł 1

Przedmiot i zakres stosowania

1. Celem niniejszego rozporządzenia jest przyczynianie się do właściwego funkcjonowania rynku wewnętrznego poprzez ustanowienie przepisów w celu zapewnienia, aby użytkownikom biznesowym korzystającym z usług pośrednictwa internetowego i użytkownikom korzystającym ze strony internetowej w celach biznesowych w odniesieniu do wyszukiwarek internetowych zapewniono odpowiednią przejrzystość, sprawiedliwość i możliwości skutecznego dochodzenia roszczeń.
2. Niniejsze rozporządzenie ma zastosowanie do usług pośrednictwa internetowego i wyszukiwarek internetowych, które są dostarczane lub których dostarczenie jest oferowane, odpowiednio, użytkownikom biznesowym i użytkownikom korzystającym ze strony internetowej w celach biznesowych, mającym siedzibę lub miejsce pobytu w Unii, którzy poprzez te usługi pośrednictwa internetowego lub wyszukiwarki internetowe oferują towary lub usługi konsumentom znajdującym się w Unii, niezależnie od siedziby lub miejsca pobytu dostawców tych usług oraz niezależnie od innych mających zastosowanie przepisów.
3. Niniejsze rozporządzenie nie ma zastosowania do internetowych usług płatniczych ani do narzędzi reklamy internetowej, ani do giełd reklamy internetowej, które nie są zapewniane w celu ułatwienia inicjowania transakcji bezpośrednich i które nie obejmują stosunków umownych z konsumentami.

4. Niniejsze rozporządzenie pozostaje bez uszczerbku dla przepisów krajowych, które, zgodnie z prawem Unii, zabraniają praktyk jednostronnych lub nieuczciwych praktyk handlowych, lub przewidują sankcje za ich stosowanie w zakresie, w jakim poszczególne aspekty nie zostały objęte niniejszym rozporządzeniem. Niniejsze rozporządzenie nie ma wpływu na krajowe prawo cywilne, w szczególności prawo umów, na przykład na przepisy dotyczące ważności umowy, jej zawierania, skutków lub jej zakończenia, w zakresie, w jakim krajowe przepisy prawa cywilnego są zgodne z prawem Unii, oraz w zakresie, w jakim poszczególne aspekty nie zostały objęte niniejszym rozporządzeniem.
5. Niniejsze rozporządzenie pozostaje bez uszczerbku dla prawa Unii, w szczególności prawa Unii mającego zastosowanie w obszarach współpracy sądowej w sprawach cywilnych, konkurencji, ochrony danych, ochrony tajemnicy przedsiębiorstwa, ochrony konsumenta, handlu elektronicznego i usług finansowych.

Artykuł 2

Definicje

Do celów niniejszego rozporządzenia stosuje się następujące definicje:

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

- 2) „usługi pośrednictwa internetowego” oznaczają usługi, które spełniają wszystkie następujące wymogi:
- a) stanowią usługi społeczeństwa informacyjnego w rozumieniu art. 1 ust. 1 lit. b) dyrektywy (UE) 2015/1535 Parlamentu Europejskiego i Rady¹;
 - b) umożliwiają użytkownikom biznesowym oferowanie towarów lub usług konsumentom, z zamiarem ułatwienia inicjowania transakcji bezpośrednich między tymi użytkownikami biznesowymi a konsumentami, niezależnie od tego, gdzie te transakcje są ostatecznie zawierane;
 - c) są świadczone użytkownikom biznesowym na podstawie stosunków umownych między dostawcą tych usług a użytkownikami biznesowymi, którzy oferują towary lub usługi konsumentom;
- 3) „dostawca usług pośrednictwa internetowego” oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, która świadczy usługi pośrednictwa internetowego lub oferuje ich świadczenie użytkownikom biznesowym;
- 4) „konsument” oznacza każdą osobę fizyczną, która działa w celach innych niż jej działalność handlowa, gospodarcza, rzemieślnicza lub zawodowa;

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

- 5) „wyszukiwarka internetowa” oznacza usługę cyfrową, która umożliwia użytkownikom wprowadzanie zapytań w celu wyszukiwania – co do zasady – wszystkich stron internetowych lub wszystkich stron internetowych w danym języku za pomocą zapytania na jakikolwiek temat przez podanie słowa kluczowego, zapytania głosowego, wyrażenia lub innej wartości wejściowej i która podaje wyniki wyszukiwania w dowolnym formacie, w którym można znaleźć informacje związane z zadaniem zapytaniem;
- 6) „dostawca wyszukiwarki internetowej” oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, która dostarcza wyszukiwarki internetowe lub oferuje ich dostarczenie konsumentom;
- 7) „użytkownik korzystający ze strony internetowej w celach biznesowych” oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, która posługuje się interfejsem internetowym, czyli oprogramowaniem komputerowym, w tym stroną internetową lub jej częścią i aplikacjami, w tym aplikacjami mobilnymi, aby oferować konsumentom towary lub usługi w celach związanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub zawodową;
- 8) „plasowanie” oznacza przyznawanie określonej widoczności towarom lub usługom oferowanym w ramach usług pośrednictwa internetowego lub wagi nadawanej wynikom wyszukiwania przez wyszukiwarki internetowe, w formie, w jakiej to plasowanie zostało przedstawione, zorganizowane lub przekazane przez, odpowiednio, dostawców usług pośrednictwa internetowego lub dostawców wyszukiwarek internetowych, niezależnie od środków technologicznych wykorzystanych do takiego przedstawienia, organizacji lub przekazu;
- 9) „kontrola” oznacza własność przedsiębiorstwa lub zdolność wywierania decydującego wpływu na przedsiębiorstwo w rozumieniu art. 3 ust. 2 rozporządzenia Rady (WE) nr 139/2004¹;

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

- 10) „warunki korzystania z usług” oznaczają wszystkie warunki korzystania z usług lub specyfikacje, niezależnie od ich nazwy lub formy, które regulują stosunek umowny między dostawcą usług pośrednictwa internetowego a jego użytkownikami biznesowymi i są jednostronnie ustalane przez dostawcę usług pośrednictwa internetowego, przy czym to, czy ustalenie to ma jednostronny charakter, jest oceniane na podstawie ogólnej oceny, dla której względna wielkość zainteresowanych stron, fakt, że miały miejsce negocjacje lub że niektóre postanowienia tych warunków lub specyfikacji mogły być przedmiotem takich negocjacji i mogły zostać ustalone wspólnie przez odpowiedniego usługodawcę i użytkownika biznesowego, nie mają, same w sobie, decydującego znaczenia;
- 11) „dodatkowe towary i usługi” oznaczają towary i usługi oferowane konsumentowi przed zakończeniem transakcji zainicjowanej w ramach usług pośrednictwa internetowego dodatkowo oraz w uzupełnieniu do podstawowego towaru lub podstawowej usługi oferowanych przez użytkownika biznesowego w ramach usług pośrednictwa internetowego;
- 12) „mediacja” oznacza każde zorganizowane postępowanie w rozumieniu art. 3 lit. a) dyrektywy 2008/52/WE;
- 13) „trwały nośnik informacji” oznacza każdy instrument, który umożliwia użytkownikom biznesowym przechowywanie informacji kierowanych do nich osobiście w sposób dostępny do przyszłego korzystania przez okres odpowiedni do celów informacji i który pozwala na niezmiennione odtworzenie przechowywanych informacji.

Artykuł 3
Warunki korzystania z usług

1. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego zapewniają, aby ich warunki korzystania z usług:
 - a) były sformułowane prostym i przystępnym językiem;
 - b) były łatwo dostępne dla użytkowników biznesowych na wszystkich etapach ich stosunków handlowych z dostawcą usług pośrednictwa internetowego, w tym na etapie poprzedzającym zawarcie umowy;
 - c) zawierały określenie podstaw podjęcia decyzji o zawieszeniu lub zakończeniu –lub nałożeniu wszelkich innych rodzajów ograniczeń – w całości lub w części, świadczenia przez nich usług pośrednictwa internetowego na rzecz użytkowników biznesowych.
 - d) zawierały informacje o wszelkich dodatkowych kanałach dystrybucji i potencjalnych programach partnerskich, za pośrednictwem których dostawcy usług pośrednictwa internetowego mogą wprowadzać do obrotu towary i usługi oferowane przez użytkowników biznesowych;
 - e) zawierały ogólne informacje dotyczące wpływu warunków korzystania z usług na własność i kontrolę praw własności intelektualnej przysługujących użytkownikom biznesowym.
2. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego powiadamiają na trwałym nośniku informacji zainteresowanych użytkowników biznesowych o wszelkich proponowanych zmianach warunków korzystania z usług.

Nie wprowadza się proponowanych zmian przed upływem okresu powiadomienia, który musi być rozsądny i proporcjonalny do charakteru i zakresu planowanych zmian oraz ich konsekwencji dla zainteresowanego użytkownika biznesowego. Ten okres powiadomienia wynosi co najmniej 15 dni od dnia, w którym dostawca usług pośrednictwa internetowego powiadamia zainteresowanych użytkowników biznesowych o proponowanych zmianach. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego przyznają dłuższe okresy powiadomienia, jeżeli jest to konieczne, aby umożliwić użytkownikom biznesowym wprowadzenie dostosowań technicznych lub handlowych w celu dostosowania się do zmian.

Zainteresowany użytkownik biznesowy ma prawo rozwiązać umowę z dostawcą usług pośrednictwa internetowego przed upływem okresu powiadomienia. Rozwiązanie takie staje się skuteczne w terminie 15 dni od dnia otrzymania powiadomienia zgodnie z akapitem pierwszym, chyba że do umowy ma zastosowanie krótszy okres.

W dowolnym momencie po otrzymaniu powiadomienia zgodnie z akapitem pierwszym, zainteresowany użytkownik biznesowy może, w drodze pisemnego oświadczenia lub wyraźnego działania potwierdzającego, zrezygnować z okresu powiadomienia, o którym mowa w akapicie drugim.

W trakcie okresu powiadomienia wprowadzenie nowych towarów lub usług w ramach usług pośrednictwa internetowego uznaje się za wyraźne działanie mające na celu rezygnację z okresu powiadomienia, z wyjątkiem przypadków, w których rozsądny i proporcjonalny okres powiadomienia jest dłuższy niż 15 dni, ponieważ zmiany warunków korzystania z usług wymagają od użytkownika biznesowego wprowadzenia istotnych dostosowań technicznych do jego towarów lub usług. W takich przypadkach wprowadzania przez użytkownika biznesowego nowych towarów i usług nie uznaje się za automatyczną rezygnację z okresu powiadomienia.

3. Warunki korzystania z usług – lub ich szczegółowe postanowienia – które nie są zgodne z wymogami ust. 1, lub zmiany w warunkach korzystania z usług wprowadzone przez dostawcę usług pośrednictwa internetowego w sposób sprzeczny z ust. 2 są nieważne.
4. Okres powiadomienia określony w ust. 2 akapit drugi nie ma zastosowania w przypadku gdy dostawca usług pośrednictwa internetowego:
 - a) podlega obowiązкови prawnemu lub regulacyjnemu, na podstawie którego zobowiązany jest do zmiany warunków korzystania z usług w sposób, który uniemożliwia mu dotrzymanie okresu powiadomienia, o którym mowa w ust. 2 akapit drugi;
 - b) musi w drodze wyjątku zmienić swoje warunki korzystania z usług, aby przeciwdziałać nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną usług pośrednictwa internetowego, konsumentów lub użytkowników biznesowych przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa.
5. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego zapewniają, aby informacje identyfikujące użytkownika biznesowego, który dostarcza towary lub świadczący usługi w ramach usług pośrednictwa internetowego, były wyraźnie widoczne.

Artykuł 4
Ograniczenie, zawieszenie i zakończenie

1. W przypadku gdy dostawca usług pośrednictwa internetowego podejmuje decyzję o ograniczeniu lub zawieszeniu świadczenia swoich usług pośrednictwa internetowego na rzecz danego użytkownika biznesowego w odniesieniu do poszczególnych towarów lub usług oferowanych przez tego użytkownika biznesowego, przekazuje temu użytkownikowi biznesowemu – zanim ograniczenie lub zawieszenie stanie się skuteczne lub w momencie, w którym staje się ono skuteczne – uzasadnienie tej decyzji na trwałym nośniku informacji.
2. W przypadku gdy dostawca usług pośrednictwa internetowego podejmuje decyzję o zakończeniu świadczenia wszystkich swoich usług pośrednictwa internetowego na rzecz danego użytkownika biznesowego, przekazuje temu użytkownikowi biznesowemu, co najmniej 30 dni przed dniem, z którym zakończenie świadczenia usług staje się skuteczne, uzasadnienie tej decyzji na trwałym nośniku informacji.
3. W przypadku ograniczenia, zawieszenia lub zakończenia usług, dostawca usług pośrednictwa internetowego zapewnia użytkownikowi biznesowemu możliwość wyjaśnienia faktów i okoliczności w ramach wewnętrznego trybu rozpatrywania skarg, o którym mowa w art. 11. W przypadku cofnięcia ograniczenia, zawieszenia lub zakończenia usług przez dostawcę usług pośrednictwa internetowego, bez zbędnej zwłoki przywraca on użytkownika biznesowego, w tym zapewniając użytkownikowi biznesowemu dostęp do danych osobowych lub innych danych, który wynikał z korzystania przez niego z danych usług pośrednictwa internetowego zanim dane ograniczenie, zawieszenie lub zakończenie stało się skuteczne.

4. Okres powiadomienia, o którym mowa w ust. 2, nie ma zastosowania w przypadku gdy dostawca usług pośrednictwa internetowego:
- a) podlega obowiązkowi prawnemu lub regulacyjnemu, na podstawie którego zobowiązany jest do zakończenia świadczenia całości swoich usług pośrednictwa internetowego na rzecz danego użytkownika biznesowego w sposób uniemożliwiający mu dotrzymanie tego okresu powiadomienia; lub
 - b) korzysta z prawa do zakończenia świadczenia usług z nadrzędnego powodu, który wynika z prawa krajowego zgodnego z prawem Unii;
 - c) może wykazać, że dany użytkownik biznesowy wielokrotnie naruszył mające zastosowanie warunki korzystania z usług, co skutkuje zakończeniem świadczenia całości danych usług pośrednictwa internetowego.

W przypadkach gdy okres powiadomienia, o którym mowa w ust. 2, nie ma zastosowania, dostawca usług pośrednictwa internetowego przekazuje danemu użytkownikowi biznesowemu, bez zbędnej zwłoki, uzasadnienie tej decyzji na trwałym nośniku informacji.

5. Uzasadnienie, o którym mowa w ust. 1 i 2 oraz w ust. 4 akapit drugi, zawiera odniesienie do konkretnych faktów lub okoliczności – w tym treści powiadomień otrzymanych od stron trzecich – które doprowadziły do podjęcia przez dostawcę usług pośrednictwa internetowego danej decyzji, a także odniesienie do mających zastosowanie podstaw tej decyzji, o których mowa w art. 3 ust. 1 lit. c).

Dostawca usług pośrednictwa internetowego nie musi podawać uzasadnienia w przypadku gdy podlega on prawnemu lub regulacyjnemu obowiązkowi nieprzedstawiania konkretnych faktów lub okoliczności lub odniesienia do mającej zastosowanie podstawy lub mających zastosowanie podstaw, lub w przypadku gdy dostawca usług pośrednictwa internetowego może wykazać, że dany użytkownik biznesowy wielokrotnie naruszył mające zastosowanie warunki korzystania z usług, co skutkuje zakończeniem świadczenia całości danych usług pośrednictwa internetowego.

Artykuł 5

Plasowanie

1. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego określają w swoich warunkach korzystania z usług główne parametry determinujące plasowanie oraz powody, dla których względne znaczenie nadano tym głównym – a nie innym – parametrom.
2. Dostawcy wyszukiwarek internetowych określają główne parametry, które pojedynczo lub łącznie są najistotniejsze przy plasowaniu, oraz względne znaczenie tych głównych parametrów, zamieszczając w swoich wyszukiwarkach internetowych łatwo- i ogólnodostępny opis tych parametrów sformułowany prostym i przystępnym językiem. Dostawcy ci aktualizują ten opis na bieżąco.

3. W przypadku gdy główne parametry obejmują możliwość wywierania wpływu na plasowanie w zamian za jakiekolwiek bezpośrednie lub pośrednie wynagrodzenie świadczone danemu dostawcy przez użytkowników biznesowych lub użytkowników korzystających ze strony internetowej w celach biznesowych, dostawca ten określa również opis tych możliwości i wpływu takiego wynagrodzenia na plasowanie zgodnie z wymogami ustanowionymi w ust. 1 i 2.
4. W przypadku gdy dostawca wyszukiwarki internetowej zmienił kolejność plasowania w konkretnym przypadku lub usunął z listy daną stronę internetową na podstawie powiadomienia otrzymanego od strony trzeciej, dostawca zapewnia użytkownikowi korzystającemu ze strony internetowej w celach biznesowych możliwość sprawdzenia treści powiadomienia.
5. Opisy, o których mowa w ust. 1, 2 i 3, muszą być wystarczające, aby umożliwić użytkownikom biznesowym lub użytkownikom korzystającym ze strony internetowej w celach biznesowych odpowiednie zrozumienie tego, czy, a jeżeli tak, to w jaki sposób i w jakim zakresie, w mechanizmie plasowania uwzględnia się następujące elementy:
 - a) charakterystyki towarów i usług oferowanych konsumentom w ramach usług pośrednictwa internetowego lub za pośrednictwem wyszukiwarki internetowej;
 - b) znaczenie tych charakterystyk dla tych konsumentów;
 - c) w odniesieniu do wyszukiwarek internetowych – specyficzne cechy strony internetowej, którą posługują się użytkownicy korzystający ze strony internetowej w celach biznesowych.

6. Od dostawców usług pośrednictwa internetowego i dostawców wyszukiwarek internetowych nie wymaga się przy spełnianiu wymogów ustanowionych w niniejszym artykule ujawniania algorytmów ani informacji, które z dostateczną pewnością umożliwiłyby wprowadzenie konsumentów w błąd lub zaszkodziłyby konsumentom poprzez manipulację wynikami wyszukiwania. Niniejszy artykuł pozostaje bez uszczerbku dla dyrektywy (UE) 2016/943.
7. Aby ułatwić dostawcom usług pośrednictwa internetowego i dostawcom wyszukiwarek internetowych przestrzeganie i egzekwowanie wymogów niniejszego artykułu, Komisja opracowuje wytyczne dotyczące wymogów w zakresie przejrzystości określonych w niniejszym artykule.

Artykuł 6

Towary i usługi dodatkowe

W przypadku gdy towary i usługi dodatkowe, w tym produkty finansowe, są oferowane konsumentom w ramach usług pośrednictwa internetowego przez dostawcę usług pośrednictwa internetowego lub przez strony trzecie dostawcy usług pośrednictwa internetowego zamieszcza w swoich warunkach korzystania z usług opis rodzaju oferowanych towarów i usług dodatkowych oraz opis tego, czy i na jakich warunkach użytkownik biznesowy może również oferować własne towary i usługi dodatkowe w ramach usług pośrednictwa internetowego.

Artykuł 7
Zróżnicowane traktowanie

1. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego zamieszczają w swoich warunkach korzystania z usług opis wszelkich przypadków zróżnicowanego traktowania, które przyznają lub mogą przyznać towarom lub usługom oferowanym konsumentom w ramach tych usług pośrednictwa internetowego przez, z jednej strony, samych dostawców lub przez użytkowników biznesowych, których dostawcy ci kontrolują, oraz, z drugiej strony, przez innych użytkowników biznesowych. Opis ten odnosi się do głównych powodów ekonomicznych, handlowych lub prawnych takiego zróżnicowanego traktowania.
2. Dostawcy wyszukiwarek internetowych przedstawiają opis wszelkich przypadków zróżnicowanego traktowania, które przyznają lub mogą przyznać towarom lub usługom oferowanym konsumentom za pośrednictwem tych wyszukiwarek internetowych przez, z jednej strony, samych dostawców lub przez użytkowników korzystających ze strony internetowej w celach biznesowych, których dostawcy ci kontrolują, oraz, z drugiej strony, przez innych użytkowników korzystających ze strony internetowej w celach biznesowych.

3. Opisy, o których mowa w ust.1 i 2, obejmują w szczególności, w stosownych przypadkach, wszelkie zróżnicowane traktowanie poprzez szczególne środki stosowane przez dostawcę usług pośrednictwa internetowego lub dostawcę wyszukiwarki internetowej, lub poprzez zachowanie tych dostawców, związane z którymkolwiek z poniższych:
- a) dostępem, który dostawca lub użytkownicy biznesowi lub użytkownicy korzystający ze strony internetowej w celach biznesowych kontrolowani przez tego dostawcę mogą mieć do wszelkich danych osobowych lub innych danych, które użytkownicy biznesowi, użytkownicy korzystający ze strony internetowej w celach biznesowych lub konsumenci dostarczają na potrzeby korzystania z danych usług pośrednictwa internetowego lub wyszukiwarek internetowych lub które są generowane w wyniku świadczenia tych usług;
 - b) plasowaniem lub innymi ustawieniami stosowanymi przez dostawcę, które mają wpływ na dostęp konsumentów do towarów lub usług oferowanych w ramach tych usług pośrednictwa internetowego przez innych użytkowników biznesowych lub za pośrednictwem tych wyszukiwarek internetowych przez innych użytkowników korzystających ze strony internetowej w celach biznesowych;
 - c) wszelkim bezpośrednim lub pośrednim wynagrodzeniem pobieranym za korzystanie z danych usług pośrednictwa internetowego lub wyszukiwarek internetowych;
 - d) dostępem do usług lub funkcji lub interfejsów technicznych, które są istotne dla użytkownika biznesowego lub użytkownika korzystającego ze strony internetowej w celach biznesowych i które są bezpośrednio powiązane z korzystaniem z usług pośrednictwa internetowego lub wyszukiwarek internetowych lub pomocnicze w stosunku do nich, a także warunkami korzystania z tych usług, funkcji lub interfejsów lub bezpośrednim lub pośrednim wynagrodzeniem pobieranym za to korzystanie.

Artykuł 8
Szczególne warunki umowne

W celu zapewnienia, aby stosunki umowne między dostawcami usług pośrednictwa internetowego a użytkownikami biznesowymi były prowadzone w dobrej wierze i w oparciu o zasady uczciwego obrotu, dostawcy usług pośrednictwa internetowego:

- a) nie wprowadzają zmian do warunków korzystania z usług z mocą wsteczną, z wyjątkiem sytuacji, gdy są one wymagane do przestrzegania obowiązku prawnego lub regulacyjnego lub gdy zmiany z mocą wsteczną są korzystne dla użytkowników biznesowych;
- b) zapewniają, aby ich warunki korzystania z usług zawierały informacje na temat warunków, na jakich użytkownicy biznesowi mogą rozwiązać stosunek umowny z dostawcą usług pośrednictwa internetowego; oraz
- c) zamieszczają w swoich warunkach korzystania z usług opis technicznego i umownego dostępu – lub informację o braku takiego dostępu – do informacji przekazanych lub wygenerowanych przez użytkownika biznesowego, które przechowują po wygaśnięciu umowy między dostawcą usług pośrednictwa internetowego a użytkownikiem biznesowym.

Artykuł 9
Dostęp do danych

1. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego zamieszczają w swoich warunkach korzystania z usług opis technicznego i umownego dostępu użytkowników biznesowych – lub informację o braku takiego dostępu – do wszelkich danych osobowych lub innych danych, które użytkownicy biznesowi lub konsumenci dostarczają na potrzeby korzystania z odnośnych usług pośrednictwa internetowego lub które są generowane w wyniku świadczenia tych usług.
2. Za pomocą opisu, o którym mowa w ust. 1, dostawcy usług pośrednictwa internetowego należycie informują użytkowników biznesowych w szczególności o następujących kwestiach:
 - a) czy dostawca usług pośrednictwa internetowego ma dostęp do danych osobowych lub innych danych, które użytkownicy biznesowi lub konsumenci dostarczają na potrzeby korzystania z tych usług lub które są generowane w wyniku świadczenia tych usług, a jeśli tak – do jakich kategorii takich danych i na jakich warunkach;
 - b) czy użytkownik biznesowy ma dostęp do danych osobowych lub innych danych dostarczonych przez tego użytkownika biznesowego w związku z korzystaniem przez niego z odnośnych usług pośrednictwa internetowego lub które są generowane w wyniku świadczenia tych usług na rzecz tego użytkownika biznesowego i konsumentów jego towarów lub usług, a jeśli tak – do jakich kategorii takich danych i na jakich warunkach;

- c) w uzupełnieniu lit. b) – czy użytkownik biznesowy ma dostęp do danych osobowych lub innych danych, w tym w formie zagregowanej, dostarczanych w ramach lub generowanych w wyniku świadczenia usług pośrednictwa internetowego na rzecz wszystkich użytkowników biznesowych i konsumentów ich towarów lub usług, a jeśli tak – do jakich kategorii takich danych i na jakich warunkach; oraz
 - d) czy dane, o których mowa w lit. a), są przekazywane stronom trzecim, a w przypadku gdy przekazanie takich danych stronom trzecim nie jest konieczne do właściwego funkcjonowania usług pośrednictwa internetowego, wraz z informacją określającą cel takiego udostępniania danych, jak również możliwości dla użytkowników biznesowych odmowy tego udostępniania danych.
3. Niniejszy artykuł pozostaje bez uszczerbku dla stosowania rozporządzenia (UE) 2016/679, dyrektywy (UE) 2016/680 i dyrektywy 2002/58/WE.

Artykuł 10

Ograniczenia dotyczące oferowania odmiennych warunków za pośrednictwem innych środków

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

2. Obowiązek ustanowiony w ust. 1 nie ma wpływu na zakazy lub ograniczenia w odniesieniu do nakładania takich ograniczeń, które wynikają ze stosowania innych aktów prawa Unii lub prawa państw członkowskich zgodnego z prawem Unii i którym podlegają dostawcy usług pośrednictwa internetowego.

Artykuł 11

Wewnętrzny system rozpatrywania skarg

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

Ten wewnętrzny system rozpatrywania skarg musi być łatwo dostępny i nieodpłatny dla użytkowników biznesowych oraz zapewniać rozpatrywanie skarg w rozsądnym terminie. System ten musi być oparty na zasadach przejrzystości i równego traktowania w równoważnych sytuacjach oraz rozpatrywania skarg w sposób proporcjonalny do ich wagi i złożoności. Musi on umożliwiać użytkownikom biznesowym składanie bezpośrednio do danego dostawcy skarg dotyczących następujących kwestii:

- a) domniemanego niewywiązywania się przez tego dostawcę z obowiązków ustanowionych w niniejszym rozporządzeniu, mającego wpływ na sytuację użytkownika biznesowego składającego skargę (zwanego dalej „skarżącym”);
- b) kwestii technologicznych, które wiążą się bezpośrednio ze świadczeniem usług pośrednictwa internetowego i które wpływają na sytuację skarżącego;

- c) środków stosowanych przez tego dostawcę lub jego zachowania, które wiążą się bezpośrednio ze świadczeniem usług pośrednictwa internetowego i które wpływają na sytuację skarżącego.

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

- a) należycie analizują wniesione skargi i ewentualne związane z nimi działania następne konieczne do odpowiedniego rozwiązania podniesionej kwestii;
- b) rozpatrują skargi szybko i skutecznie, uwzględniając wagę i złożoność podniesionej kwestii;
- c) informują skarżącego o wyniku wewnętrznej procedury rozpatrywania skargi, w sposób zindywidualizowany i przy użyciu prostego i przystępnego języka.

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

4. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego opracowują informacje na temat funkcjonowania i skuteczności ich wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg oraz zapewniają łatwy i publiczny dostęp do tych informacji. Co najmniej raz w roku weryfikują te informacje, a w przypadku gdy konieczne są istotne zmiany – uaktualniają je.

Informacje te muszą obejmować całkowitą liczbę złożonych skarg, główne rodzaje skarg, średni czas rozpatrywania skarg oraz zagregowane informacje dotyczące wyników skarg.

5. Przepisów niniejszego artykułu nie stosuje się do dostawców usług pośrednictwa internetowego, którzy są małymi przedsiębiorstwami w rozumieniu załącznika do zalecenia 2003/361/WE.

Artykuł 12

Mediacja

1. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego wskazują w swoich warunkach korzystania z usług co najmniej dwóch mediatorów, z których pomocą są gotowi podjąć próbę osiągnięcia porozumienia z użytkownikami biznesowymi co do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów powstałych między dostawcą a użytkownikiem biznesowym w związku ze świadczeniem przez tego dostawcę usług pośrednictwa internetowego, w tym skarg, których nie udało się rozstrzygnąć w ramach wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg, o którym mowa w art. 11.

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

2. Mediatorzy, o których mowa w ust. 1, muszą spełniać następujące wymogi:
- a) muszą być bezstronni i niezależni;

- b) ich usługi mediacji muszą być przystępne cenowo dla użytkowników biznesowych danych usług pośrednictwa internetowego;
 - c) muszą być w stanie świadczyć swoje usługi mediacji w języku, w którym sporządzono warunki korzystania z usług regulujące stosunki umowne między dostawcą usług pośrednictwa internetowego a danym użytkownikiem biznesowym;
 - d) muszą być łatwo dostępni, fizycznie w miejscu siedziby lub pobytu użytkownika biznesowego lub zdalnie za pośrednictwem technologii komunikacyjnych;
 - e) muszą być w stanie świadczyć usługi mediacji bez zbędnej zwłoki;
 - f) muszą posiadać wystarczającą wiedzę na temat ogólnych stosunków handlowych między przedsiębiorstwami, umożliwiającą im skuteczne przyczynienie się do próby rozstrzygnięcia sporu.
3. Niezależnie od dobrowolnego charakteru mediacji dostawcy usług pośrednictwa internetowego i użytkownicy biznesowi współpracują w dobrej wierze podczas wszelkich prób mediacji prowadzonych zgodnie z niniejszym artykułem.
4. Dostawcy usług pośrednictwa internetowego ponoszą rozsądną część całkowitych kosztów mediacji w każdej indywidualnej sprawie. Rozsądną część takich całkowitych kosztów określa się, na podstawie propozycji mediatora, przez uwzględnienie wszystkich istotnych elementów danej sprawy, w szczególności względnej zasadności twierdzeń stron sporu, zachowania stron, a także porównania stron pod względem wielkości i kondycji finansowej.

5. Próby osiągnięcia porozumienia w drodze mediacji co do rozstrzygnięcia sporu zgodnie z niniejszym artykułem nie mają wpływu na prawa dostawców usług pośrednictwa internetowego i danych użytkowników biznesowych do wszczęcia postępowania sądowego w dowolnym momencie przed rozpoczęciem procesu mediacji, w trakcie jego trwania lub po jego zakończeniu.
6. Na wniosek użytkownika biznesowego, przed rozpoczęciem lub w trakcie mediacji, dostawca usług pośrednictwa internetowego udostępnia użytkownikowi biznesowemu informacje dotyczące funkcjonowania i skuteczności mediacji związanej z jego działalnością.
7. Obowiązek, o którym mowa w ust. 1, nie ma zastosowania do dostawców usług pośrednictwa internetowego, którzy są małymi przedsiębiorstwami w rozumieniu załącznika do zalecenia 2003/361/WE.

Artykuł 13

Wyspecjalizowani mediatorzy

Komisja w ścisłej współpracy z państwami członkowskimi zachęca dostawców usług pośrednictwa internetowego oraz reprezentujące ich organizacje i stowarzyszenia do utworzenia indywidualnie lub wspólnie jednej lub większej liczby organizacji świadczących usługi mediacji, spełniających wymogi określone w art. 12 ust. 2, w celu ułatwienia pozasądowego rozstrzygania sporów z użytkownikami biznesowymi, powstałych w związku ze świadczeniem tych usług pośrednictwa internetowego, ze szczególnym uwzględnieniem transgranicznego charakteru takich usług pośrednictwa.

Artykuł 14

Postępowania sądowe wszczynane przez organizacje lub stowarzyszenia reprezentujące i podmioty publiczne

1. Organizacje i stowarzyszenia mające uzasadniony interes w reprezentowaniu użytkowników biznesowych lub w reprezentowaniu użytkowników korzystających ze strony internetowej w celach biznesowych, a także podmioty publiczne ustanowione w państwach członkowskich, mają prawo do wniesienia sprawy do właściwych sądów krajowych w Unii, zgodnie z przepisami prawa państwa członkowskiego, w którym wnosi się daną sprawę, w celu powstrzymania lub zakazania wszelkich przypadków nieprzestrzegania przez dostawców usług pośrednictwa internetowego lub dostawców wyszukiwarek internetowych odpowiednich wymogów ustanowionych w niniejszym rozporządzeniu.
2. Komisja zachęca państwa członkowskie do wymiany najlepszych praktyk i informacji z innymi państwami członkowskimi w oparciu o rejestr czynów bezprawnych, w sprawie których sądy krajowe wydały nakazy zaprzestania szkodliwych praktyk, w przypadku gdy takie rejestry zostały utworzone przez właściwe podmioty lub organy publiczne.
3. Prawo, o którym mowa w ust. 1, przysługuje organizacjom lub stowarzyszeniom wyłącznie wtedy, gdy spełniają one wszystkie następujące wymogi:
 - a) zostały należycie ustanowione zgodnie z prawem państwa członkowskiego;
 - b) realizują cele leżące w zbiorowym interesie grupy użytkowników biznesowych lub użytkowników korzystających ze strony internetowej w celach biznesowych, których reprezentują na stałe;

- c) są podmiotami nienastawionymi na zysk;
- d) na ich proces decyzyjny nie wywiera wpływu jakakolwiek strona trzecia zapewniająca finansowanie, w szczególności dostawcy usług pośrednictwa internetowego lub wyszukiwarek internetowych.

W tym celu organizacje lub stowarzyszenia w pełni ujawniają i podają do wiadomości publicznej informacje dotyczące ich członkostwa i źródła finansowania.

- 4. W państwach członkowskich, w których ustanowiono podmioty publiczne, podmiotom tym przysługuje prawo, o którym mowa w ust. 1, w przypadku gdy – zgodnie z prawem krajowym danego państwa członkowskiego – są one odpowiedzialne za obronę zbiorowych interesów użytkowników biznesowych lub użytkowników korzystających ze strony internetowej w celach biznesowych lub za zapewnienie przestrzegania wymogów ustanowionych w niniejszym rozporządzeniu.
- 5. Państwa członkowskie mogą wyznaczyć:
 - a) organizacje lub stowarzyszenia ustanowione w tych państwach członkowskich oraz spełniające co najmniej wymogi ustanowione w ust. 3, na wniosek tych organizacji lub stowarzyszeń;
 - b) podmioty publiczne ustanowione w tych państwach członkowskich oraz spełniające wymogi ustanowione w ust. 4

którym przyznaje się prawo, o którym mowa w ust. 1. Państwa członkowskie przekazują Komisji informacje dotyczące nazwy i celu działalności wszelkich takich wyznaczonych organizacji, stowarzyszeń lub podmiotów publicznych.

6. Komisja sporządza wykaz organizacji, stowarzyszeń i podmiotów publicznych wyznaczonych zgodnie z ust. 5. W wykazie tym określa się cel działalności tych organizacji, stowarzyszeń i podmiotów publicznych. Wykaz ten jest publikowany w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*. Zmiany w wykazie publikowane są bezzwłocznie, a uaktualniony wykaz jest w każdym razie sporządzany i publikowany co sześć miesięcy.
7. Sąd przyjmuje wykaz, o którym mowa w ust. 6, jako dowód potwierdzający zdolność prawną danej organizacji, stowarzyszenia lub podmiotu publicznego, bez uszczerbku dla prawa tego sądu do zbadania, czy cel, którym kieruje się skarżący, uzasadnia wniesienie przez niego sprawy w tym konkretnym przypadku.
8. Jeśli państwo członkowskie lub Komisja zgłoszą wątpliwości co do spełniania przez organizację lub stowarzyszenie kryteriów ustanowionych w ust. 3, lub wątpliwości co do spełniania przez podmiot publiczny kryteriów ustanowionych w ust. 4, to państwo członkowskie, które zgodnie z ust. 5 wyznaczyło daną organizację, dane stowarzyszenie lub dany podmiot publiczny, wyjaśnia te wątpliwości i – w stosownych przypadkach – cofa wyznaczenie, jeśli jedno lub więcej kryteriów nie jest spełnionych.
9. Prawo, o którym mowa w ust. 1, pozostaje bez uszczerbku dla praw użytkowników biznesowych i użytkowników korzystających ze strony internetowej w celach biznesowych do wnoszenia do właściwych sądów krajowych spraw, zgodnie z przepisami prawa państwa członkowskiego, w którym wnoszona jest dana sprawa – opierających się na prawach indywidualnych i mających na celu powstrzymanie wszelkich przypadków nieprzestrzegania przez dostawców usług pośrednictwa internetowego lub dostawców wyszukiwarek internetowych odpowiednich wymogów ustanowionych w niniejszym rozporządzeniu.

Artykuł 15
Egzekwowanie

1. Każde państwo członkowskie zapewnia właściwe i skuteczne egzekwowanie niniejszego rozporządzenia.
2. Państwa członkowskie ustanawiają przepisy określające środki mające zastosowanie w przypadku naruszeń przepisów niniejszego rozporządzenia oraz zapewniają ich wykonywanie. Przewidziane środki muszą być skuteczne, proporcjonalne i odstraszające.

Artykuł 16
Monitorowanie

Komisja, w ścisłej współpracy z państwami członkowskimi, uważnie monitoruje wpływ niniejszego rozporządzenia na stosunki między usługami pośrednictwa internetowego i ich użytkownikami biznesowymi oraz między wyszukiwarkami internetowymi i użytkownikami korzystającymi ze strony internetowej w celach biznesowych. W tym celu Komisja gromadzi odpowiednie informacje, aby monitorować zmiany w tych stosunkach, w tym poprzez przeprowadzanie odpowiednich analiz. Państwa członkowskie wspierają Komisję, dostarczając na jej wniosek wszelkie zgromadzone istotne informacje, w tym informacje dotyczące konkretnych przypadków. Do celów niniejszego artykułu i art. 18 Komisja może starać się zgromadzić informacje od dostawców usług pośrednictwa internetowego.

Artykuł 17
Kodeksy postępowania

1. Komisja zachęca dostawców usług pośrednictwa internetowego oraz reprezentujące ich organizacje i stowarzyszenia, wraz z użytkownikami biznesowymi, w tym MŚP oraz organizacjami ich reprezentującymi, do opracowywania kodeksów postępowania, które mają przyczynić się do właściwego stosowania niniejszego rozporządzenia, z uwzględnieniem specyfiki różnych sektorów, w których świadczone są usługi pośrednictwa internetowego, a także specyfiki MŚP.
2. Komisja zachęca dostawców wyszukiwarek internetowych oraz reprezentujące ich organizacje i stowarzyszenia do opracowywania kodeksów postępowania, które mają w szczególności przyczynić się do właściwego stosowania art. 5.
3. Komisja zachęca dostawców usług pośrednictwa internetowego do przyjęcia i wdrożenia sektorowych kodeksów postępowania, w przypadku gdy takie sektorowe kodeksy postępowania istnieją i są szeroko stosowane.

Artykuł 18
Przegląd

1. Do dnia ... [18 miesięcy po dniu rozpoczęcia stosowania niniejszego rozporządzenia], a następnie co trzy lata, Komisja dokona oceny niniejszego rozporządzenia i przedstawi sprawozdanie Parlamentowi Europejskiemu, Radzie i Europejskiemu Komitetowi Ekonomiczno-Społecznemu.

2. Pierwszą ocenę niniejszego rozporządzenia przeprowadza się w szczególności w celu:
- a) oceny, czy obowiązki ustanowione w art. 3–10 zostały spełnione i jakie skutki wywarły na gospodarkę platform internetowych;
 - b) oceny skutków oraz skuteczności ustanowionych kodeksów postępowania pod kątem poprawy sprawiedliwości i przejrzystości;
 - c) dalszego analizowania problemów wynikających z zależności użytkowników biznesowych od usług pośrednictwa internetowego oraz problemów wynikających z nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez dostawców usług pośrednictwa internetowego, a także w celu określenia, w jakim stopniu praktyki te są nadal szeroko rozpowszechnione;
 - d) zbadania, czy konkurencja między towarami lub usługami oferowanymi przez użytkownika biznesowego a towarami lub usługami oferowanymi lub kontrolowanymi przez dostawcę usług pośrednictwa internetowego stanowi uczciwą konkurencję i czy dostawcy usług pośrednictwa internetowego nie wykorzystują w tym zakresie danych uprzywilejowanych niezgodnie z ich przeznaczeniem;
 - e) oceny wpływu niniejszego rozporządzenia na wszelkie możliwe dysproporcje w stosunkach między dostawcami systemów operacyjnych a ich użytkownikami biznesowymi;
 - f) oceny, czy zakres stosowania niniejszego rozporządzenia, zwłaszcza w odniesieniu do definicji „użytkownika biznesowego”, jest odpowiedni w tym względzie, że nie zachęca do fikcyjnego samozatrudnienia.

W ramach pierwszej oceny i kolejnych ocen określa się, czy konieczne są dodatkowe przepisy, w tym przepisy dotyczące egzekwowania prawa, w celu zapewnienia sprawiedliwego, przewidywalnego, zrównoważonego i budzącego zaufanie internetowego otoczenia biznesowego w ramach rynku wewnętrznego. Po przeprowadzeniu ocen Komisja podejmuje stosowne środki, które mogą obejmować wnioski ustawodawcze.

3. Państwa członkowskie przekazują wszelkie będące w ich posiadaniu istotne informacje, jakich Komisja może potrzebować do celów sporządzenia sprawozdania, o którym mowa w ust. 1.
4. Przy przeprowadzaniu oceny niniejszego rozporządzenia Komisja uwzględnia między innymi opinie i sprawozdania przedłożone jej przez grupę ekspertów w ramach Obserwatorium Gospodarki Platform Internetowych. W stosownych przypadkach uwzględnia ona również treść i praktykę stosowania kodeksów postępowania, o których mowa w art. 17.

Artykuł 19

Wejście w życie i stosowanie

1. Niniejsze rozporządzenie wchodzi w życie dwudziestego dnia po jego opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.
2. Niniejsze rozporządzenie stosuje się od dnia ... [dwanaście miesięcy od dnia opublikowania niniejszego rozporządzenia].

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

Sporządzono w Brukseli

W imieniu Parlamentu Europejskiego
Przewodniczący

W imieniu Rady
Przewodniczący