



**EUROPEISKA UNIONEN**

**EUROPAPARLAMENTET**

**RÅDET**

**Bryssel den 20 juni 2019  
(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**

**EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING  
OM FRÄMJANDE AV RÄTTVISA VILLKOR OCH TRANSPARENS  
FÖR FÖRETAGSANVÄNDARE AV ONLINEBASERADE FÖRMEDLINGSTJÄNSTER**

**EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS  
FÖRORDNING (EU) 2019/...**

**av den 20 juni 2019**

**om främjande av rättvisa villkor och transparens för företagsanvändare  
av onlinebaserade förmedlingstjänster**

**(Text av betydelse för EES)**

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DENNA  
FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, särskilt artikel 114,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

efter översändande av utkastet till lagstiftningsakt till de nationella parlamenten,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande<sup>1</sup>,

efter att ha hört Regionkommittén,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet<sup>2</sup>, och

---

<sup>1</sup> EUT C 440, 6.12.2018, s. 177.

<sup>2</sup> Europaparlamentets ståndpunkt av den 17 april 2019 (ännu ej offentliggjord i EUT) och rådets beslut av den 14 juni 2019.

av följande skäl:

- (1) Onlinebaserade förmedlingstjänster har stor betydelse för att främja entreprenörskap och nya affärsmodeller, handel och innovation. De kan också förbättra konsumenternas välfärd och används i allt större utsträckning av både privat och offentlig sektor. De ger tillträde till nya marknader och kommersiella möjligheter så att företag kan dra nytta av den inre marknadens fördelar. Konsumenterna i unionen kan utnyttja dessa fördelar, framför allt för att de ökar utbudet av varor och tjänster och bidrar till att erbjuda konkurrenskraftiga priser online, men de medför också problem som man behöver komma till rätta med för att garantera rättssäkerheten.

- (2) Onlinebaserade förmedlingstjänster kan vara avgörande för den kommersiella framgången för de företag som använder sådana tjänster för att nå kunder. För att företagen till fullo ska kunna dra nytta av den onlinebaserade plattformsekonomin är det därför viktigt att de kan lita på de onlinebaserade förmedlingstjänster som de ingår affärsförbindelser med. Detta är viktigt framför allt eftersom den ökande förmedlingen av transaktioner via onlinebaserade förmedlingstjänster, som förstärks av starka datadrivna indirekta nätverkseffekter, leder till att sådana företagsanvändare, särskilt mikroföretag och små och medelstora företag, i allt högre grad blir beroende av dessa tjänster för att kunna nå konsumenterna. Med tanke på detta ökande beroende har leverantörerna av sådana förmedlingstjänster ofta en överlägsen förhandlingsposition, som gör att de i praktiken kan bete sig ensidigt på ett sätt som kan vara orättvist och kan skada företagsanvändarnas legitima intressen och indirekt även unionens konsumenters intressen. De kan till exempel ensidigt ålägga företagsanvändare metoder som starkt avviker från god affärssed eller strider mot god tro och heder. I denna förordning behandlas sådana potentiella motsättningar i den onlinebaserade plattformsekonomin.
- (3) Konsumenterna har tagit till sig användningen av onlinebaserade förmedlingstjänster. För konsumenternas bästa är det viktigt att det råder konkurrens, rättvisa villkor och transparens i ett onlinebaserat ekosystem med ansvarstagande företag. Säkerställande av transparens och förtroende för den onlinebaserade plattformsekonomin i förbindelser mellan företag skulle också indirekt kunna bidra till att konsumenternas förtroende för den onlinebaserade plattformsekonomin ökar. Direkta konsekvenser av utvecklingen av den onlinebaserade plattformsekonomin för konsumenterna behandlas dock av annan unionslagstiftning, särskilt konsumentregelverket.

- (4) På samma sätt kan sökmotorer online vara viktiga källor till internettrafik för företag som erbjuder konsumenter varor eller tjänster via webbplatser och kan därmed i hög grad påverka de kommersiella resultaten för sådana företagsanvändare av webbplatser som erbjuder sina varor eller tjänster online på den inre marknaden. I detta hänseende har den rangordning av webbplatser som görs av leverantörer av sökmotorer, inklusive de webbplatser där företagsanvändarna av webbplatser erbjuder sina varor och tjänster till konsumenterna, stor inverkan på konsumenternas val och dessa företags användare av webbplatserns kommersiella resultat. Även om det saknas ett avtalsförhållande med företagsanvändarna av webbplatser kan leverantörerna av sökmotorer därför i praktiken bete sig ensidigt på ett sätt som kan vara orättvist och kan skada företagsanvändarna av webbplatserns legitima intressen och indirekt även unionens konsumenters intressen.
- (5) Karaktären på förhållandet mellan leverantörerna av onlinebaserade förmedlingstjänster och företagsanvändarna kan också leda till situationer där företagsanvändarna ofta har begränsade möjligheter till prövning i de fall då ensidiga åtgärder från leverantörerna av dessa tjänster ger upphov till tvister. I många fall erbjuder dessa leverantörer inte lättillgängliga och effektiva interna system för hantering av klagomål. Befintliga mekanismer för tvistlösning utanför domstol kan också vara ineffektiva av en mängd olika skäl, till exempel brist på specialiserade medlare och företagsanvändarnas rädsla för repressalier.

- (6) Onlinebaserade förmedlingstjänster och sökmotorer, liksom de transaktioner som främjas av dessa tjänster, har en inneboende gränsöverskridande potential och är i dagens ekonomi mycket viktiga för en korrekt fungerande inre marknad i unionen. De potentiellt orättvisa och skadliga affärsmetoder som vissa leverantörer av sådana tjänster tillämpar och bristen på ändamålsenliga prövningsmekanismer hindrar förverkligandet av hela den potentialen och har en negativ inverkan på den inre marknadens funktion.
- (7) En uppsättning målinriktade obligatoriska bestämmelser bör fastställas på unionsnivå för att säkerställa rättvisa, förutsebara, hållbara och förtroendeskapande affärsvillkor online på den inre marknaden. I synnerhet bör företagsanvändare av onlinebaserade förmedlingstjänster garanteras lämplig transparens och ändamålsenliga möjligheter till prövning i hela unionen så att gränsöverskridande näringsverksamhet inom unionen underlättas och den inre marknaden därmed kan fungera bättre och så att eventuell framväxande fragmentering inom de specifika områden som omfattas av denna förordning angrips.

- (8) Bestämmelserna bör också föreskriva lämpliga incitament för att främja rättvisa villkor och transparens, särskilt när det gäller rangordningen av företagsanvändare av webbplatser i de sökresultat som genereras av sökmotorer. Samtidigt bör bestämmelserna erkänna och skydda den viktiga innovationspotentialen i den bredare onlinebaserade plattformsekonomin och möjliggöra en sund konkurrens som leder till ett större utbud för konsumenterna. Det är lämpligt att klargöra att denna förordning inte bör påverka tillämpningen av nationell civilrätt, särskilt avtalsrätt, såsom regler om giltighet, upprättande, verkningar eller uppsägning av avtal, i den mån de nationella civilrättsliga reglerna överensstämmer med unionslagstiftningen och i den utsträckning relevanta aspekter inte omfattas av denna förordning. Det bör stå medlemsstaterna fritt att tillämpa nationella lagar som förbjuder eller bestraffar ensidigt uppträdande eller otillbörliga affärsmetoder om de relevanta aspekterna inte omfattas av denna förordning.

- (9) Eftersom onlinebaserade förmedlingstjänster och sökmotorer normalt har en global räckvidd bör denna förordning tillämpas på leverantörer av sådana tjänster oavsett om de är etablerade i en medlemsstat eller utanför unionen, förutsatt att två kumulativa villkor uppfylls. För det första bör företagsanvändarna eller företagsanvändarna av webbplatser vara etablerade i unionen. För det andra bör företagsanvändarna eller företagsanvändarna av webbplatser genom tillhandahållandet av dessa tjänster erbjuda sina varor eller tjänster till konsumenter som befinner sig i unionen för åtminstone en del av transaktionen. För att avgöra huruvida företagsanvändare eller företagsanvändare av webbplatser erbjuder varor eller tjänster till konsumenter som befinner sig i unionen är det nödvändigt att fastställa huruvida det är uppenbart att företagsanvändare eller företagsanvändare av webbplatser riktar sin verksamhet till konsumenter som befinner sig i en eller flera medlemsstater. Detta kriterium bör tolkas i enlighet med relevant rättspraxis från Europeiska unionens domstol i fråga om artikel 17.1 c i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1215/2012<sup>1</sup> och artikel 6.1 b i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 593/2008<sup>2</sup>. Sådana konsumenter bör befinna sig i unionen, men måste inte ha sin hemvist i unionen eller vara medborgare i en medlemsstat. Följaktligen bör denna förordning inte tillämpas på företagsanvändare eller företagsanvändare av webbplatser som inte är etablerade i unionen, eller företagsanvändare eller företagsanvändare av webbplatser som är etablerade i unionen men som i de fall då de använder onlinebaserade förmedlingstjänster eller sökmotorer för att erbjuda sina varor eller tjänster uteslutande riktar sig till konsumenter som befinner sig utanför unionen eller till personer som inte är konsumenter. Dessutom bör denna förordning tillämpas oavsett vilken lag som annars skulle vara tillämplig på ett avtal.

---

<sup>1</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1215/2012 av den 12 december 2012 om domstols behörighet och om erkännande och verkställighet av domar på privaträttens område (EUT L 351, 20.12.2012, s. 1).

<sup>2</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 593/2008 av den 17 juni 2008 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser (Rom I) (EUT L 177, 4.7.2008, s. 6).



- (10) Det finns många olika typer av relationer mellan företag och konsumenter som förmedlas online av leverantörer som driver flersidiga tjänster vilka i princip baseras på samma ekosystembyggande affärsmodell. För att dra till sig de relevanta tjänsterna bör onlinebaserade förmedlingstjänster vara definierade på ett exakt och teknikneutralt sätt. Tjänsterna bör i synnerhet utgöras av informationssamhällets tjänster, som kännetecknas av att de syftar till att främja initierandet av direkttransaktioner mellan företagsanvändare och konsumenter, oavsett om transaktionerna till slut slutförs online, på den onlineportal som drivs av leverantören av den berörda onlinebaserade förmedlingstjänsten eller av företagsanvändaren, eller offline, eller i praktiken inte slutförs, vilket innebär att det inte bör finnas något krav på ett avtalsförhållande mellan företagsanvändarna och konsumenterna för att onlinebaserade förmedlingstjänster ska omfattas av tillämpningsområdet för denna förordning. Det faktum i sig att en tjänst ingår som endast är av marginell karaktär bör inte ses som att syftet med en webbplats eller tjänst är att främja transaktioner i den mening som avses med onlinebaserade förmedlingstjänster. Tjänsterna bör dessutom tillhandahållas på grundval av ett avtalsförhållande mellan de leverantörer och företagsanvändare som erbjuder konsumenterna varor eller tjänster. Ett sådant avtalsförhållande bör anses föreligga när båda berörda parter uttrycker sin avsikt att förbinda sig på ett otvetydigt sätt på ett varaktigt medium, utan att det nödvändigtvis krävs ett uttryckligt skriftligt avtal.

- (11) Exempelen på onlinebaserade förmedlingstjänster som omfattas av denna förordning bör därför omfatta onlinebaserade e-marknadsplatser, även delningsplattformar där företagsanvändare är aktiva, onlinebaserade mjukvarutjänster, såsom appbutiker, och sociala medier, oberoende av vilken teknik som används för att tillhandahålla sådana tjänster. I detta avseende skulle onlinebaserade förmedlingstjänster även kunna tillhandahållas med hjälp av röststyrd teknik. Det bör inte heller vara relevant huruvida dessa transaktioner mellan företagsanvändare och konsumenter innebär någon betalning i pengar, eller om de delvis slutförs offline. Denna förordning bör dock inte tillämpas på onlinebaserade förmedlingstjänster mellan privatpersoner utan deltagande av företagsanvändare, på renodlade onlinebaserade förmedlingstjänster mellan företag som inte erbjuds konsumenter, på onlineverktyg för annonsering och på annonsutbyten online som inte tillhandahålls i syfte att främja initierandet av direkttransaktioner och som inte omfattar ett avtalsförhållande med konsumenter. Av samma anledning bör vare sig mjukvarutjänster för sökmotoroptimering eller tjänster som kretsar kring mjukvara för annonsblockering ingå i denna förordnings tillämpningsområde. Tekniska funktioner och gränssnitt som bara kopplar samman hårdvara och applikationer bör inte omfattas av denna förordning, eftersom de normalt inte uppfyller kraven för onlinebaserade förmedlingstjänster. Sådana funktioner eller gränssnitt kan emellertid vara direkt anslutna till eller vara underordnade vissa onlinebaserade förmedlingstjänster, och där så är fallet bör de berörda leverantörerna av onlinebaserade förmedlingstjänster omfattas av transparenskrav avseende differentierad behandling på grundval av dessa funktioner och gränssnitt. Denna förordning bör inte heller tillämpas på betaltjänster online, eftersom de inte själva uppfyller de tillämpliga kraven utan utgör genuina sidotjänster till den transaktion där varor och tjänster tillhandahålls de berörda konsumenterna.

- (12) I linje med rättspraxis från Europeiska unionens domstol och mot bakgrund av att företagsanvändarnas beroendeställning i huvudsak har iakttagits när det gäller onlinebaserade förmedlingstjänster som fungerar som en portal för konsumenter i form av fysiska personer, bör begreppet konsument, som används för att avgränsa tillämpningsområdet för denna förordning, endast anses avse fysiska personer som agerar i syften som inte omfattas av deras närings- eller yrkesverksamhet.
- (13) Med tanke på den snabba innovationstakten bör den definition av sökmotor som tillämpas i denna förordning vara teknikneutral. Definitionen bör framför allt tolkas så att den även omfattar röstbegäranden.

- (14) Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster tenderar att använda förformulerade allmänna villkor, och för att ge företagsanvändare ett effektivt skydd där det behövs bör denna förordning tillämpas när de allmänna villkoren i ett avtalsförhållande, oavsett deras namn eller form, ensidigt fastställs av leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster. För att bedöma om de allmänna villkoren fastställts ensidigt i det enskilda fallet bör det göras en övergripande bedömning. För den övergripande bedömningen bör den relativa storleken på de berörda parterna eller det faktum att en förhandling ägt rum, eller att vissa bestämmelser som ingår skulle ha kunnat vara föremål för sådana förhandlingar och fastställts gemensamt av leverantören och företagsanvändaren i fråga, i sig inte vara avgörande. Skyldigheten för leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster att göra sina allmänna villkor lättillgängliga för företagsanvändare, även i skedet innan avtal ingås inom ramen för deras affärsförbindelse, innebär dessutom att företagsanvändare inte kommer att berövas den transparens som följer av denna förordning eftersom de på något sätt kan medverka i förhandlingar.

- (15) För att säkerställa att avtalsförhållandets allmänna villkor gör det möjligt för företagsanvändare att avgöra de kommersiella villkoren för användning, avslutande och tillfälligt avbrytande av onlinebaserade förmedlingstjänster, och för att uppnå förutsebara affärsförbindelser, bör dessa allmänna villkor formuleras med ett enkelt och begripligt språk. De allmänna villkoren bör inte anses vara formulerade med ett enkelt och begripligt språk om de är vaga, ospecifika eller saknar närmare bestämmelser om viktiga kommersiella frågor och därmed inte ger företagsanvändarna rimlig förutsebarhet vad gäller de viktigaste aspekterna av avtalsförhållandet. Vidare bör inte heller ett vilseledande språk anses vara enkelt och begripligt.
- (16) För att säkerställa att företagsanvändare har tillräcklig klarhet i fråga om var, och till vem, deras tjänster eller varor saluförs bör leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster, gentemot sina företagsanvändare, säkerställa transparens vad gäller eventuella ytterligare distributionskanaler eller möjliga samverkande program som de kan komma att använda för att saluföra dessa varor och tjänster. Ytterligare kanaler och samverkande program bör tolkas teknikneutralt, men skulle bland annat kunna omfatta andra webbplatser eller applikationer eller andra onlinebaserade förmedlingstjänster som används för att saluföra de varor eller tjänster som erbjuds av företagsanvändaren.

- (17) Innehav av och kontroll över immateriella rättigheter online kan få stor ekonomisk betydelse för både leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster och deras företagsanvändare. För att säkerställa klarhet och transparens för företagsanvändare och uppnå ökad förståelse hos dem bör leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster i sina allmänna villkor inbegripa allmänna eller – om de så önskar – mer detaljerade uppgifter om eventuella övergripande konsekvenser av de allmänna villkoren för innehav av och kontroll över företagsanvändarens immateriella rättigheter. Sådana uppgifter skulle bland annat kunna omfatta uppgifter om allmän användning av logotyper, varumärken eller varumärkesnamn.

- (18) Säkerställande av transparens i de allmänna villkoren kan vara avgörande för att främja hållbara affärsförbindelser och förhindra oskäligen beteenden till skada för företagsanvändare. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster bör därför också säkerställa att de allmänna villkoren är lättillgängliga under alla delar av affärsförbindelsen, även för potentiella företagsanvändare i fasen innan avtalet ingås, och att varje ändring av dessa villkor meddelas de berörda företagsanvändarna på ett varaktigt medium inom en fastställd varselperiod som är rimlig och proportionell i förhållande till de särskilda omständigheterna och som är på minst 15 dagar. Proportionella längre varselperioder på mer än 15 dagar bör medges om de föreslagna ändringarna av de allmänna villkoren kräver att företagsanvändare gör tekniska eller kommersiella anpassningar för att anpassa sig till ändringen, till exempel genom att kräva att de gör betydande tekniska anpassningar av sina varor eller tjänster. Denna varselperiod bör inte tillämpas om, och i så fall i den mån som, den berörda företagsanvändaren på ett otvetydigt sätt avsagt sig denna rätt eller om behovet av att göra ändringen utan att iakttä varselperioden härrör från en skyldighet enligt lagar och andra författningar som gäller för tjänsteleverantören enligt unionslagstiftning eller nationell lagstiftning. Föreslagna redaktionella ändringar bör dock inte omfattas av begreppet *ändring* så länge de inte ändrar de allmänna villkorens innehåll eller innebörd. Kravet att meddela föreslagna ändringar på ett varaktigt medium bör göra det möjligt för företagsanvändare att i praktiken gå igenom dessa ändringar i ett senare skede. Företagsanvändare bör ha rätt att säga upp sitt avtal inom 15 dagar efter mottagandet av ett meddelande om en ändring, såvida inte en kortare period är tillämplig på avtalet, till exempel som ett resultat av nationell civilrätt.

- (19) I allmänhet bör inlämning av nya varor eller tjänster, inbegripet mjukvaruapplikationer, till de onlinebaserade förmedlingstjänsterna betraktas som en tydlig bekräftelse, med följden att företagsanvändaren avsäger sig rätten till den varselperiod som krävs vid ändringar av de allmänna villkoren. I fall där den rimliga och proportionella varselperioden är längre än 15 dagar på grund av att ändringarna av de allmänna villkoren kräver att företagsanvändaren gör betydande tekniska anpassningar av sina varor eller tjänster, bör emellertid företagsanvändaren inte automatiskt anses ha av sagt sig rätten till varselperioden om vederbörande lämnar in nya varor och tjänster. Leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster bör förvänta sig att ändringar av de allmänna villkoren kommer att kräva att företagsanvändare gör betydande tekniska anpassningar om till exempel funktioner i den onlinebaserade förmedlingstjänsten som företagsanvändare hade tillgång till tas bort i sin helhet eller läggs till, eller om företagsanvändare kan behöva anpassa sina varor eller omprogrammera sina tjänster för att kunna fortsätta att använda de onlinebaserade förmedlingstjänsterna.



- (20) För att skydda företagsanvändarna och skapa rättssäkerhet för båda sidor bör allmänna villkor som inte uppfyller kraven vara ogiltiga, dvs. anses aldrig ha existerat med verkan *erga omnes* och *ex tunc*. Detta bör dock endast avse de specifika bestämmelser i de allmänna villkoren som inte uppfyller kraven. Övriga bestämmelser bör fortsätta att gälla och vara tillämpbara, i den mån som de kan skiljas från de bestämmelser som inte uppfyller kraven. Plötsliga ändringar av befintliga allmänna villkor kan i hög grad störa företagsanvändarnas verksamhet. För att begränsa sådana negativa effekter för företagsanvändare, och för att motverka sådana beteenden, bör därför sådana ändringar som görs i strid med skyldigheten att ge en fastställd varselperiod vara ogiltiga, dvs. anses aldrig ha existerat, med verkan *erga omnes* och *ex tunc*.
- (21) För att säkerställa att företagsanvändare till fullo kan utnyttja de kommersiella möjligheter som erbjuds genom onlinebaserade förmedlingstjänster, bör leverantörer av dessa tjänster inte helt hindra sina företagsanvändare från att, som en del av sitt utbud eller sin närvaro inom de relevanta onlinebaserade förmedlingstjänsterna, visa upp sin affärsidentitet. Detta förbud mot ingripande bör dock inte tolkas som en rätt för företagsanvändare att ensidigt avgöra hur deras utbud eller närvaro ska se ut inom de berörda onlinebaserade förmedlingstjänsterna.

- (22) En leverantör av onlinebaserade förmedlingstjänster kan ha legitima skäl för att besluta att begränsa, tillfälligt avbryta eller avsluta tillhandahållandet av sina tjänster till en viss företagsanvändare, även genom att ta bort enskilda varor eller tjänster för en viss företagsanvändare eller i praktiken ta bort sökresultat. Utan att det rör sig om ett tillfälligt avbrytande kan en begränsning av enskilda företagsanvändares positioner också ske exempelvis genom att deras position påverkas negativt (så kallad *dimming*), vilket kan innebära att de rangordnas lägre. Eftersom sådana beslut i hög grad kan påverka den berörda företagsanvändarens intressen, bör denne emellertid, innan – eller vid den tidpunkt då – begränsningen, det tillfälliga avbrytandet får verkan, ges en redogörelse för skälen till beslutet på ett varaktigt medium. För att minimera de negativa konsekvenserna av sådana beslut för företagsanvändare bör leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster också ge utrymme för klargörande av de som ledde till det beslutet inom ramen för förfarandet för hantering av klagomål, vilket kommer att hjälpa företagsanvändaren att, om möjligt, återupprätta efterlevnaden. Om leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster återkallar beslutet om begränsning, tillfälligt avbrytande eller avslutande – till exempel på grund av att beslutet fattats på felaktiga grunder eller att den överträdelse av allmänna villkor som lett till det aktuella beslutet inte begåtts i ond tro och dessutom åtgärdats på ett tillfredsställande sätt – bör leverantören dessutom, utan onödigt dröjsmål, återetablera den berörda företagsanvändaren, inbegripet genom att tillhandahålla företagsanvändaren eventuell tillgång till personliga uppgifter eller andra uppgifter, eller båda delarna, som fanns före beslutet.

Skälen bör i detta avseende redovisas på ett sådant sätt att företagsanvändarna kan avgöra om det finns utrymme att överklaga beslutet, vilket ökar företagsanvändarnas möjligheter till en effektiv prövning vid behov. I redogörelsen bör man ange skälen till beslutet, baserat på skäl som leverantören i förväg angett i sina allmänna villkor, och på ett proportionellt sätt hänvisa till de relevanta särskilda omständigheter, inbegripet anmälningar från tredje part, som föranlett beslutet. En leverantör av onlinebaserade förmedlingstjänster bör emellertid inte vara skyldig att tillhandahålla en redogörelse för skälen för begränsningar, tillfälligt avbrytande eller avslutande om detta skulle strida mot en skyldighet enligt lagar och andra författningar. Vidare bör det inte krävas skäl om en leverantör av onlinebaserade förmedlingstjänster kan visa att den berörda företagsanvändaren vid upprepade tillfällen har överträtt de tillämpliga allmänna villkoren, vilket lett till att tillhandahållandet av alla de onlinebaserade förmedlingstjänsterna i fråga avslutats.

- (23) Avslutande av alla de onlinebaserade förmedlingstjänsterna och tillhörande radering av data som tillhandahålls för användning av eller genereras via tillhandahållande av onlinebaserade förmedlingstjänster utgör en förlust av väsentlig information som skulle kunna få betydande konsekvenser för företagsanvändare och även inverka negativt på deras förmåga att på ett korrekt sätt utöva andra rättigheter som de beviljats genom denna förordning. Därför bör leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster förse den berörda företagsanvändaren med en redogörelse för skälen på ett varaktigt medium, minst 30 dagar innan alla de tillhandahållna onlinebaserade förmedlingstjänsterna avslutas. Denna varselperiod bör emellertid inte tillämpas om en leverantör av onlinebaserade förmedlingstjänster har en skyldighet enligt lagar och andra författningar att avsluta tillhandahållandet av alla sina onlinebaserade förmedlingstjänster till en viss företagsanvändare. Varselperioden på 30 dagar bör inte heller tillämpas om en leverantör av onlinebaserade förmedlingstjänster åberopar en rätt till avslutande enligt nationell lagstiftning i överensstämmelse med unionslagstiftningen som tillåter omedelbart avslutande om denne, med beaktande av samtliga omständigheter i det specifika fallet och efter att bägge parter intressen vägts mot varandra, inte rimligen kan förväntas fortsätta avtalsförhållandet till och med det överenskomna slutet eller till och med utgången av varselperioden. Slutligen bör varselperioden på 30 dagar inte heller tillämpas om en leverantör av onlinebaserade förmedlingstjänster kan påvisa en upprepad överträdelse av de allmänna villkoren. De olika undantagen från varselperioden på 30 dagar kan i synnerhet uppstå i samband med olagligt eller olämpligt innehåll, säkerheten för en vara eller tjänst, förfalskning, bedrägeri, sabotageprogram, skräppost, dataintrång, andra it-säkerhetsrisker eller en varas eller tjänsts lämplighet för underåriga. För att säkerställa proportionalitet bör leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster, när det är rimligt och tekniskt genomförbart, ta bort enbart enskilda varor eller tjänster för en företagsanvändare. Avslutande av alla de onlinebaserade förmedlingstjänsterna utgör den allvarligaste åtgärden.

- (24) Den rangordning av varor och tjänster som görs av onlinebaserade leverantörer av förmedlingstjänster har stor betydelse för konsumenternas val och, följaktligen, för hur företagsanvändarna lyckas med att erbjuda konsumenterna dessa varor och tjänster. Rangordning avser den relativa positionen av företagsanvändarnas erbjudanden eller den relevans som sökresultat ges såsom de presenteras, organiseras eller vidarebefordras av leverantörerna av onlinebaserade förmedlingstjänster eller av leverantörerna av sökmotorer, till följd av användningen av algoritmisk sekvensering, system för betyg eller omdömen, visuella markeringar eller andra framhåvningsverktyg eller kombinationer av sådana. Förutsebarhet förutsätter att leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster fastställer rangordningen på ett icke godtyckligt sätt. Leverantörerna bör därför på förhand beskriva de huvudparametrar som bestämmer rangordningen, för att öka förutsebarheten för företagsanvändare, så att de bättre kan förstå hur rangordningsmekanismen fungerar och jämföra olika leverantörers rangordningspraxis. Den specifika utformningen av detta transparenskrav är viktig för företagsanvändare, eftersom den innebär att man identifierar en begränsad uppsättning parametrar som är mest relevanta bland ett potentiellt mycket större antal parametrar som har en viss inverkan på rangordningen. Denna motiverade beskrivning bör hjälpa företagsanvändare att förbättra presentationen av sina varor och tjänster, eller vissa inneboende egenskaper hos dessa varor eller tjänster. Begreppet huvudparametrar ska tolkas som att det avser alla allmänna kriterier, processer, specifika signaler som införlivats med algoritmer eller andra anpassnings- eller nedprioriteringsmekanismer som används i samband med rangordningen.

- (25) Beskrivningen av de huvudparametrar som bestämmer rangordningen bör också innefatta en förklaring av företagsanvändares eventuella möjligheter att aktivt påverka rangordningen mot ersättning, samt en redogörelse för de relativa effekterna av detta. Ersättning skulle i detta sammanhang kunna avse betalningar vars huvudsyfte eller enda syfte är att förbättra rangordningen samt indirekt ersättning i form av en företagsanvändares godtagande av alla former av ytterligare skyldigheter som kan resultera i detta, såsom användning av tilläggstjänster eller premiumfunktioner. Innehållet i beskrivningen, inklusive antal och typ av huvudparametrar, kan därmed variera avsevärt beroende på den specifika berörda onlinebaserade förmedlingstjänsten, men bör ge företagsanvändarna en tillräcklig förståelse av hur rangordningsmekanismen beaktar särdragen hos de faktiska varor eller tjänster som erbjuds av företagsanvändarna samt deras relevans för konsumenter som använder den aktuella onlinebaserade förmedlingstjänsten. De indikatorer som används för att mäta kvaliteten på företagsanvändarnas varor eller tjänster, användningen av editorer och deras förmåga att påverka rangordningen av dessa varor eller tjänster, ersättningens grad av inverkan på rangordningen och inslag som inte eller endast i begränsad utsträckning rör själva varan eller tjänsten, såsom onlineerbjudandets presentationsegenskaper, skulle kunna utgöra exempel på huvudparametrar som, när de ingår i en allmän beskrivning av rangordningsmekanismen med ett enkelt och begripligt språk, bör hjälpa företagsanvändarna att få tillräcklig förståelse av hur rangordningsmekanismen fungerar.

- (26) På samma sätt kan den rangordning av webbplatser som görs av leverantörer av sökmotorer, i synnerhet de webbplatser där företag erbjuder konsumenterna sina varor och tjänster, ha stor betydelse för konsumenternas val och företagsanvändarna av webbplatserns kommersiella resultat. Leverantörer av sökmotorer bör därför tillhandahålla en beskrivning av de huvudparametrar som bestämmer rangordningen av alla indexerade webbplatser och dessa huvudparametrars relativa betydelse jämfört med andra parametrar, inklusive för webbplatser som tillhör företagsanvändarna av webbplatser och andra webbplatser. Vid sidan av varornas och tjänsternas särdrag och deras relevans för konsumenterna bör denna beskrivning när det gäller sökmotorer också göra det möjligt för företags användare av webbplatser att få en adekvat förståelse av om, och i så fall hur och i vilken utsträckning, hänsyn tas till vissa särdrag i utformningen av den webbplats som används, till exempel webbplatsens optimering för visning på mobila telekommunikationsenheter. Den bör också omfatta en förklaring av de eventuella möjligheter som företagsanvändarna av webbplatser har att aktivt påverka rangordningen mot ersättning samt en förklaring av de relativa effekterna av detta. I avsaknad av ett avtalsförhållande mellan leverantörer av sökmotorer och företags användare av webbplatser bör denna beskrivning vara tillgänglig för allmänheten på en uppenbar och lättillgänglig plats i den relevanta sökmotorn. Delar av webbplatser som kräver att användarna loggar in eller registrerar sig bör inte ses som lättillgängliga och allmänt tillgängliga i detta sammanhang.

För att säkerställa förutsebarhet för företagsanvändare av webbplatser bör beskrivningen också hållas uppdaterad, inklusive möjligheten att eventuella ändringar av huvudparametrarna bör göras lätta att identifiera. Förekomsten av en uppdaterad beskrivning av huvudparametrarna bör, utöver företagsanvändare av webbplatser av sökmotorn, också gynna andra användare. I vissa fall kan leverantörer av sökmotorer besluta att påverka rangordningen i ett specifikt fall eller ta bort en särskild webbplats från en rangordning, baserat på anmälningar från tredje part. Till skillnad från leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster kan leverantörer av sökmotorer inte förväntas underrätta en företagsanvändare av webbplatser i direkt anslutning till en ändring av rangordningen eller ett borttagande på grund av en anmälan från tredje part, eftersom det inte föreligger något avtalsförhållande mellan parterna i fråga. En företagsanvändare av webbplatser bör dock kunna granska innehållet i den anmälan som har lett till ändring av rangordningen i ett särskilt fall eller till borttagande av en viss webbplats, genom att undersöka det innehåll som anmälan rör, exempelvis i en allmänt tillgänglig databas online. Detta skulle bidra till att motverka konkurrenters potentiella missbruk av anmälningar som kan leda till borttagande.



- (27) Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster eller sökmotorer bör inte vara skyldiga att i detalj redovisa hur deras rangordningsmekanismer, inbegripet algoritmer, fungerar enligt denna förordning. Deras förmåga att, även i konsumenternas intresse, agera i fall där tredje parter manipulerar rangordningen i ond tro bör inte heller försämrats. En allmän beskrivning av huvudparametrarna för rangordningen bör skydda dessa intressen och samtidigt ge företagsanvändare och företags användare av webbplatser tillräcklig förståelse av hur rangordningen fungerar inom ramen för deras användning av specifika onlinebaserade förmedlingstjänster eller sökmotorer. För att säkerställa att denna förordnings mål uppnås får övervägande av de kommersiella intressena för leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster eller sökmotorer därför under inga omständigheter leda till en vägran att redovisa huvudparametrarna för rangordningen. I detta avseende bör den beskrivning som lämnas åtminstone baseras på faktiska data om relevansen av de rangordningsparametrar som används, utan att denna förordning påverkar tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/943<sup>1</sup>.
- (28) Kommissionen bör utarbeta riktlinjer för att bistå leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster och leverantörer av sökmotorer vid tillämpningen av de transparenskrav med avseende på rangordningen som fastställs i denna förordning. Detta bör bidra till att optimera det sätt på vilket de huvudparametrar som bestämmer rangordningen identifieras och presenteras för företagsanvändare och företagsanvändare av webbplatser.

---

<sup>1</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/943 av den 8 juni 2016 om skydd mot att icke röjd know-how och företagsinformation (företagshemligheter) olagligen anskaffas, utnyttjas och röjs (EUT L 157, 15.6.2016, s. 1).

- (29) Kompletterande varor och tjänster ska förstås som varor och tjänster som erbjuds konsumenten omedelbart före slutförandet av en transaktion som inleds på onlinebaserade förmedlingstjänster som ett komplement till den primära vara eller tjänst som företagsanvändaren erbjuder. Kompletterande varor och tjänster avser produkter som för sin funktion typiskt är beroende av, och direkt relaterad till, den primära varan eller tjänsten. Termen bör således utesluta varor och tjänster som enbart säljs utöver den berörda primära varan eller tjänsten, snarare än som ett komplement. Exempel på kompletterande tjänster är reparationstjänster avseende en viss vara eller finansiella produkter som försäkring vid biluthyrning som erbjuds för att komplettera en bestämd vara eller tjänst som företagsanvändaren erbjuder. Kompletterande varor kan även inbegripa varor som kompletterar en viss produkt som erbjuds av företagsanvändaren i form av en uppgradering av, eller ett verktyg för att skräddarsy, den specifika produkten. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster som erbjuder varor och tjänster till konsumenter som kompletterar varor eller tjänster som säljs av en företagsanvändare via de onlinebaserade förmedlingstjänsterna, bör i sina allmänna villkor ge en beskrivning av den typ av kompletterande varor och tjänster som erbjuds. Denna beskrivning bör vara tillgänglig i de allmänna villkoren oberoende av om den kompletterande varan eller tjänsten tillhandahålls av leverantören av de onlinebaserade förmedlingstjänsterna eller av en tredje part. Beskrivningen bör vara tillräckligt uttömmande för att företagsanvändaren ska kunna förstå om en vara eller tjänst säljs som komplement till företagsanvändarens vara eller tjänst. Beskrivningen bör inte nödvändigtvis inbegripa en bestämd vara eller tjänst, utan snarare ange den typ av vara som erbjuds som komplement till företagsanvändarens primära produkt. Beskrivningen ska vidare, under alla omständigheter, ange om och på vilka villkor företagsanvändaren även tillåts att erbjuda sina egna kompletterande varor och tjänster via de onlinebaserade förmedlingstjänsterna.

- (30) När en leverantör av onlinebaserade förmedlingstjänster själv erbjuder konsumenter vissa varor eller tjänster via sina egna onlinebaserade förmedlingstjänster, eller gör det via en företagsanvändare som leverantören kontrollerar, skulle denna leverantör kunna konkurrera direkt med andra företagsanvändare av dess onlinebaserade förmedlingstjänster som inte kontrolleras av leverantören, vilket skulle kunna ge leverantören ekonomiskt incitament och förmåga att använda sin kontroll över den onlinebaserade förmedlingstjänsten för att ge sitt eget utbud eller det som erbjuds genom en företagsanvändare som leverantören kontrollerar tekniska eller ekonomiska fördelar som leverantören skulle kunna neka konkurrerande företagsanvändare. Sådant beteende skulle kunna undergräva den rättvisa konkurrensen och begränsa utbudet för konsumenterna. I sådana situationer är det särskilt viktigt att leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster agerar på ett transparent sätt och tillhandahåller en adekvat beskrivning av och ange skäl för eventuell differentierad behandling – oavsett om differentieringen avser rättsliga, kommersiella eller tekniska aspekter, till exempel funktioner som inbegriper operativsystem – som leverantören kan erbjuda med avseende på varor eller tjänster som leverantören själv erbjuder, jämfört med sådana som erbjuds av företagsanvändare. För att säkerställa proportionaliteten bör denna skyldighet gälla på den allmänna nivån av onlinebaserade förmedlingstjänster snarare än för enskilda varor eller tjänster som erbjuds via förmedlingstjänsterna.

- (31) När en leverantör av en sökmotor själv erbjuder vissa varor eller tjänster till konsumenter via sina egna sökmotorer, eller gör det via en företagsanvändare av webbplatser som leverantören kontrollerar, skulle denna leverantör kunna konkurrera direkt med andra företagsanvändare av webbplatser av dess sökmotor som inte kontrolleras av leverantören. I sådana situationer är det särskilt viktigt att leverantören av sökmotorn agerar på ett transparent sätt och tillhandahåller en beskrivning av eventuell differentierad behandling – oavsett om differentieringen avser rättsliga, kommersiella eller tekniska aspekter – som leverantören kan erbjuda med avseende på varor eller tjänster som leverantören erbjuder själv eller via en företagsanvändare av webbplatser som leverantören kontrollerar, jämfört med sådana som erbjuds av konkurrerande företagsanvändare av webbplatser. För att säkerställa proportionaliteten bör denna skyldighet gälla på den allmänna nivån av sökmotor snarare än för enskilda varor eller tjänster som erbjuds via tjänsterna i fråga.

- (32) Särskilda avtalsvillkor bör behandlas i denna förordning, i synnerhet för situationer med obalanser i förhandlingspositioner, för att säkerställa att avtalsförhållandena präglas av god tro och heder. Förutsebarhet och transparens kräver att företagsanvändare ges en verklig möjlighet att få närmare kännedom om ändringar av de allmänna villkoren, som därför inte bör införas med retroaktiv verkan, såvida de inte grundar sig på en skyldighet enligt lagar och andra författningar eller gagnar företagsanvändarna. Företagsanvändare bör dessutom erbjudas klarhet om de villkor på vilka deras avtalsförhållande med leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster kan sägas upp. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster bör säkerställa att villkoren för uppsägning under alla omständigheter är proportionella och kan tillämpas utan otillbörliga svårigheter. Slutligen bör företagsanvändare få fullständig information om eventuell tillgång för leverantörerna av onlinebaserade förmedlingstjänster efter utgången av avtalets löptid till den information som företagsanvändarna tillhandahåller eller genererar när de använder de onlinebaserade förmedlingstjänsterna.

- (33) Möjligheten att få tillgång till och använda data, inklusive personuppgifter, kan möjliggöra betydande värdeskapande i den onlinebaserade plattformsekonomin, både generellt och för de berörda företagsanvändarna och onlinebaserade förmedlingstjänsterna. Därmed är det viktigt att leverantörerna av onlinebaserade förmedlingstjänster ger företagsanvändarna en tydlig beskrivning av räckvidd, art och villkor för tillgången till och användningen av vissa kategorier av data. Beskrivningen bör vara proportionell och kan hänvisa till allmänna åtkomstvillkor, snarare än en uttömmande identifiering av faktiska data, eller kategorier av data. Identifiering av och särskilda villkor för tillgång till vissa typer av faktiska data som kan vara mycket relevanta för företagsanvändare skulle emellertid också kunna tas med i beskrivningen. Sådana data skulle kunna omfatta betyg och omdömen från företagsanvändarna i fråga om de onlinebaserade förmedlingstjänsterna. Sammantaget bör beskrivningen göra det möjligt för företagsanvändarna att förstå om de kan använda dessa data för att öka sitt värdeskapande, inklusive genom tredje parts datatjänster.
- (34) I samma anda är det viktigt för företagsanvändare att förstå huruvida leverantören delar data med tredje parter som genererats genom företagsanvändarens användning av förmedlingstjänsten. Företagsanvändare bör i synnerhet göras medvetna om eventuell delning av data med tredje parter för ändamål som inte är nödvändiga för att de onlinebaserade förmedlingstjänsterna ska fungera korrekt, till exempel om leverantören tjänar pengar på data baserat på kommersiella överväganden. För att göra det möjligt för företagsanvändare att till fullo utöva sina rättigheter att påverka sådan datadelning, bör leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster också uttrycka sig tydligt om alla möjligheter att inom ramen för avtalsförhållandet med företagsanvändaren välja bort datadelning.

- (35) Dessa krav bör inte ses som någon skyldighet för leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster att sprida eller inte sprida personuppgifter eller andra data till sina företagsanvändare. Transparensåtgärder skulle emellertid kunna bidra till ökad datadelning och, som en viktig innovations- och tillväxtkälla, stödja målet att skapa ett gemensamt dataområde i EU. Behandling av personuppgifter bör ske i enlighet med unionens rättsliga ram om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om respekt för privatlivet och skydd för personuppgifter i elektroniska kommunikationer, framför allt Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679<sup>1</sup>, Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/680<sup>2</sup> och 2002/58/EG<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning) (EUT L 119, 4.5.2016, s. 1).

<sup>2</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/680 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behöriga myndigheters behandling av personuppgifter för att förebygga, förhindra, utreda, avslöja eller lagföra brott eller verkställa straffrättsliga påföljder, och det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av rådets rambeslut 2008/977/RIF (EUT L 119, 4.5.2016, s. 89).

<sup>3</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/58/EG av den 12 juli 2002 om behandling av personuppgifter och integritetsskydd inom sektorn för elektronisk kommunikation (direktiv om integritet och elektronisk kommunikation) (EGT L 201, 31.7.2002, s. 37).

- (36) Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster kan i de allmänna villkoren i vissa fall inskränka företagsanvändarnas möjlighet att erbjuda konsumenter varor och tjänster enligt gynnsammare villkor via andra kanaler än via dessa onlinebaserade förmedlingstjänster. I sådana fall bör de berörda leverantörerna ange skälen för detta, i synnerhet med hänvisning till de viktigaste ekonomiska, kommersiella eller rättsliga överväganden som ligger bakom inskränkningarna. Denna skyldighet till transparens bör dock inte tolkas som att den påverkar bedömningen av sådana inskränkningars laglighet enligt annan unionslagstiftning eller medlemsstaters lagstiftning som är förenliga med unionslagstiftning, inklusive inom områdena konkurrens och otillbörliga affärsmetoder, eller tillämpningen av sådan lagstiftning.



- (37) Företagsanvändare, inklusive företagsanvändare vars användning av de berörda onlinebaserade förmedlingstjänsterna har begränsats, avbrutits eller avslutats, bör ha tillgång till omedelbara, lämpliga och effektiva möjligheter till prövning, och därför bör leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster tillhandahålla ett internt system för hantering av klagomål. Det interna systemet för hantering av klagomål bör bygga på principer om transparens och likabehandling i likvärdiga situationer och syfta till att säkerställa att en betydande andel av klagomålen kan lösas bilateralt av leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster och den berörda företagsanvändaren inom en rimlig tidsperiod. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster skulle kunna låta det beslut de har fattat fortsätta att gälla under tiden för klagomålet. Försök att nå en överenskommelse genom den interna processen för hantering av klagomål påverkar inte rättigheterna för leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster eller företagsanvändare att när som helst under eller efter den interna processen för hantering av klagomål inleda rättsliga förfaranden. Dessutom bör leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster offentliggöra och minst en gång per år kontrollera information om hur deras interna system för hantering av klagomål fungerar och hur effektiva de är, för att hjälpa företagsanvändare att förstå vilka huvudsakliga typer av frågor som kan uppstå i samband med tillhandahållandet av olika onlinebaserade förmedlingstjänster och få grepp om möjligheten att nå en snabb och effektiv bilateral lösning.

- (38) Denna förordnings krav avseende interna system för hantering av klagomål syftar till att ge leverantörerna av onlinebaserade förmedlingstjänster en rimlig grad av flexibilitet i driften av dessa system och hanteringen av enskilda klagomål, för att minska den administrativa bördan. De interna systemen för hantering av klagomål bör också ge leverantörerna av onlinebaserade förmedlingstjänster möjlighet att, vid behov, på ett proportionellt sätt hantera eventuella försök till missbruk av dessa system från vissa företagsanvändares sida. Mot bakgrund av kostnaderna för att inrätta och driva sådana system är det lämpligt att från dessa skyldigheter undanta alla leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster som är små företag, i linje med de tillämpliga bestämmelserna i kommissionens rekommendation 2003/361/EG<sup>1</sup>. De konsolideringsregler som fastställs i den rekommendationen säkerställer att kringgående förhindras. Det undantaget bör inte påverka sådana företags rätt att på frivillig basis upprätta ett internt system för hantering av klagomål som uppfyller de kriterier som anges i denna förordning.
- (39) Ordet *intern* (i dess respektive böjda former) bör inte tolkas som att det förhindrar en delegering av ett internt system för hantering av klagomål till en utomstående tjänsteleverantör eller annan företagsstruktur så länge den tjänsteleverantören eller andra företagsstrukturen har fullständig befogenhet och förmåga att säkerställa att det interna systemet för hantering av klagomål är i överensstämmelse med kraven i denna förordning.

---

<sup>1</sup> Kommissionens rekommendation 2003/361/EG av den 6 maj 2003 om definitionen av mikroföretag samt små och medelstora företag (EUT L 124, 20.5.2003, s. 36).

- (40) Medling kan erbjuda en metod för leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster och deras företagsanvändare att lösa tvister på ett tillfredsställande sätt utan att behöva utnyttja rättsliga förfaranden som kan vara utdragna och kostsamma. Därför bör leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster främja medling genom att i synnerhet ange minst två offentliga eller privata medlare som de är villiga att använda. Syftet med att ange ett minimiantal medlare är att skydda medlarnas neutralitet. Medlare som tillhandahåller sina tjänster från en plats utanför unionen bör anges endast om det kan garanteras att användningen av deras tjänster inte på något sätt innebär att de berörda företagsanvändarna berövas något rättsligt skydd som de omfattas av enligt unionslagstiftning eller medlemsstaters lagstiftning, inklusive kraven i denna förordning och tillämplig lagstiftning om skydd av personuppgifter och företagshemligheter. För att vara så tillgängliga, rättvisa och snabba, effektiva och verkningsfulla som möjligt bör dessa medlare uppfylla vissa fastställda kriterier. Det bör dock fortfarande stå leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster och deras företagsanvändare fritt att gemensamt ange en valfri medlare när en tvist har uppstått mellan dem. I enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/52/EG<sup>1</sup> bör den medling som föreskrivs i denna förordning vara frivillig i den meningen att parterna själva ansvarar för förfarandet och kan inleda och avsluta det när som helst. Utan att det påverkar den frivilliga arten bör leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster i god tro undersöka begäranden om medverkan i den medling som föreskrivs i denna förordning.

---

<sup>1</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/52/EG av den 21 maj 2008 om vissa aspekter på medling på privaträttens område (EUT L 136, 24.5.2008, s. 3).

- (41) Leverantörerna av onlinebaserade förmedlingstjänster bör bära en rimlig andel av de totala kostnaderna för medlingen, med beaktande av alla relevanta aspekter av det aktuella fallet. Därför bör medlaren föreslå vilken andel som är rimlig i det enskilda fallet. Mot bakgrund av kostnaderna och den administrativa bördan i samband med kravet på att ange medlare i de allmänna villkoren är det lämpligt att man undantar alla leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster som är små företag från denna skyldighet, i linje med de tillämpliga bestämmelserna i rekommendation 2003/361/EG. De konsolideringsregler som fastställs i den rekommendationen säkerställer att kringgående av skyldigheten förhindras. Detta bör dock inte påverka dessa företags rätt att i sina allmänna villkor ange medlare som uppfyller de kriterier som fastställs i denna förordning.

- (42) Eftersom leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster alltid bör vara skyldiga att ange vilka medlare som de är villiga att använda, och eftersom de bör vara skyldiga att medverka i god tro genom varje förmedlingsförsök som görs i enlighet med den här förordningen, bör dessa skyldigheter utformas så att man undviker att företagsanvändare missbrukar systemet med medling. Företagsanvändare bör sålunda också vara skyldiga att medverka i medling i god tro. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster bör inte vara skyldiga att medverka i medling om en företagsanvändare väcker talan om en fråga för vilken denna företagsanvändare tidigare har inlett förfaranden för medling och medlaren i det fallet har fastställt att företagsanvändaren inte har handlat i god tro. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster bör inte heller vara skyldiga att medverka i medling med företagsanvändare som gjort flera misslyckade medlingsförsök. Dessa undantagssituationer bör inte begränsa företagsanvändarens möjlighet att lägga fram ett ärende för medling om medlaren fastställer att ärendet inte har någon koppling till de tidigare ärendena.
- (43) För att främja att tvister som rör tillhandahållandet av onlinebaserade förmedlingstjänster löses med hjälp av medling i unionen, bör kommissionen i nära samarbete med medlemsstaterna uppmuntra inrättandet av specialiserade medlingsorganisationer, som i dagsläget saknas. Användningen av medlare med specialkunskaper om onlinebaserade förmedlingstjänster samt om enskilda branscher där sådana tjänster tillhandahålls, bör öka båda parter förtroende för medlingsförfarandet liksom sannolikheten för att detta förfarande ska leda till ett snabbt, rättvist och tillfredsställande resultat.

- (44) Olika faktorer, som begränsade ekonomiska tillgångar, rädsla för repressalier och exklusiva bestämmelser om val av lagstiftning och forum i de allmänna villkoren, kan begränsa effektiviteten i de befintliga möjligheterna till rättslig prövning, i synnerhet de som föreskriver att företagsanvändarna eller företagsanvändarna av webbplatser ska agera individuellt och ska kunna identifieras. För att säkerställa en effektiv tillämpning av denna förordning bör organisationer, sammanslutningar som företräder företagsanvändare och företagsanvändare av webbplatser, liksom vissa offentliga organ som är inrättade i medlemsstater, ges möjlighet att vidta rättsliga åtgärder i nationell domstol i enlighet med nationell lagstiftning, inbegripet nationella formföreskrifter. Sådana åtgärder i nationell domstol bör syfta till att stoppa eller förhindra överträdelser av bestämmelserna i denna förordning och förebygga framtida skador som kan undergräva hållbara affärsförbindelser i den onlinebaserade plattformsekonomin. För att säkerställa att sådana organisationer eller sammanslutningar utövar den rätten på ett effektivt och ändamålsenligt sätt bör de uppfylla vissa kriterier. I synnerhet måste de ha inrättats på vederbörligt sätt i enlighet med lagen i en medlemsstat, vara av icke vinstdrivande art och eftersträva sina mål på ett varaktigt sätt. Dessa krav bör förhindra inrättande på ad-hoc basis av organisationer eller sammanslutningar för en specifik åtgärd eller specifika åtgärder, eller i vinstsyfte. Dessutom bör det säkerställas att tredjepartsfinansiärer inte på ett otillbörligt sätt påverkar dessa organisationers eller sammanslutningars beslutsprocesser.

För att undvika intressekonflikter bör man i synnerhet förhindra att organisationer eller sammanslutningar som företräder företagsanvändare eller företagsanvändare av webbplatser utsätts för otillbörlig påverkan från leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster eller sökmotorer. Offentliggörande av all information om medlemskap och finansieringskällor bör underlätta för nationella domstolar att bedöma om dessa kriterier för att kunna komma i fråga är uppfyllda. Med beaktande av den särskilda statusen för de berörda offentliga organen i de medlemsstater där sådana organ har inrättats, bör det endast krävas att dessa specifikt har fått i uppgift, i enlighet med tillämpliga bestämmelser i nationell lagstiftning, att väcka sådan talan antingen i de berörda parternas kollektiva intresse eller mot bakgrund av allmänintresse, utan att dessa kriterier behöver tillämpas på sådana offentliga organ. Denna typ av åtgärder bör dock inte på något sätt påverka företagsanvändares och företagsanvändare av webbplatserns rätt att vidta rättsliga åtgärder på individuell basis.

- (45) Kommissionen bör underrättas om vilka organisationer, sammanslutningar och offentliga organ som enligt medlemsstaterna bör vara behöriga att väcka talan enligt denna förordning. När medlemsstaterna lämnar en sådan underrättelse bör de särskilt hänvisa till de relevanta nationella bestämmelser i enlighet med vilka organisationen, sammanslutningen eller det offentliga organet inrättats och i tillämpliga fall hänvisa till det relevanta offentliga register i vilket organisationen eller sammanslutningen är registrerad. Detta ytterligare alternativ till utnämning för medlemsstaterna bör ge en viss nivå av rättssäkerhet och förutsebarhet som företagsanvändarna och företagsanvändarna av webbplatser kan förlita sig på. Samtidigt syftar det till att göra de rättsliga förfarandena effektivare och kortare, vilket förefaller lämpligt i detta sammanhang. Kommissionen bör säkerställa att det offentliggörs en förteckning över dessa organisationer, sammanslutningar och offentliga organ i *Europeiska unionens officiella tidning*. Upptagande på denna förteckning bör fungera som ett vederläggligt bevis på den rättskapacitet som den organisation, den sammanslutning eller det offentliga organ som väcker talan har. Om det föreligger några betänkligheter angående en utnämning bör den medlemsstat som har utnämnt en organisation, en sammanslutning eller ett offentligt organ vidta en utredning. Organisationer, sammanslutningar och offentliga organ som inte har utnämnts av en medlemsstat bör ha möjlighet att väcka talan vid nationella domstolar, med förbehåll för en undersökning av rättskapaciteten i enlighet med de kriterier som anges i denna förordning.



- (46) Medlemsstaterna bör vara skyldiga att säkerställa adekvat och ändamålsenlig efterlevnad av denna förordning. Olika efterlevnadssystem finns redan i medlemsstaterna, och bör inte vara skyldiga att inrätta nya nationella efterlevnadsorgan. Medlemsstaterna bör kunna välja att anförtro uppgiften att se till att denna förordning efterlevs åt befintliga myndigheter, inbegripet domstolar. Denna förordning bör ej innebära en skyldighet för medlemsstaterna att sörja för efterlevnadsåtgärder ex officio eller att ålägga böter.
- (47) Kommissionen bör fortlöpande övervaka tillämpningen av denna förordning i nära samarbete med medlemsstaterna. I detta sammanhang bör kommissionen sträva efter att inrätta ett brett nätverk för informationsutbyte genom att fungera som hävstång för relevanta expertorgan, kompetenscentrum samt observationscentrumet för onlineplattformsekonomin. Medlemsstaterna bör på begäran lämna all relevant information som de har i detta sammanhang till kommissionen. Slutligen bör man i detta sammanhang kunna dra nytta av den allmänna ökade transparens i affärsförbindelserna mellan företagsanvändare och leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster och mellan företagsanvändare av webbplatser och sökmotorer som denna förordning syftar till att uppnå. För att fullgöra sin övervakning och översyn enligt denna förordning bör kommissionen sträva efter att samla in uppgifter från leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster bör i god tro samarbeta för att, i tillämpliga fall, underlätta insamlingen av sådana uppgifter.

- (48) Uppförandekoder som utarbetas av antingen de berörda tjänsteleverantörerna eller av organisationer eller sammanslutningar som företräder dem, kan bidra till en korrekt tillämpning av denna förordning och bör därför uppmuntras. Vid utarbetandet av sådana uppförandekoder, i samråd med alla berörda parter, bör hänsyn tas till de berörda sektorernas särdrag och de särskilda egenskaperna hos små och medelstora företag. Sådana uppförandekoder bör formuleras på ett objektivt och icke-diskriminerande sätt.
- (49) Kommissionen bör utvärdera denna förordning med jämna mellanrum och noggrant övervaka dess effekter på den onlinebaserade plattformsekonomin, främst i syfte att fastställa behovet av ändringar mot bakgrund av relevant teknisk eller kommersiell utveckling. Denna utvärdering bör omfatta effekter för företagsanvändare som skulle kunna vara ett resultat av den allmänna användningen av exklusiva bestämmelser om val av lagstiftning och forum i de allmänna villkoren som ensidigt fastställs av leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster. För att få en bred överblick över utvecklingen inom sektorn bör man inom ramen för utvärderingen ta hänsyn till medlemsstaternas och de berörda parternas erfarenheter. Den expertgrupp för observationscentrumet för onlineplattformsekonomin som inrättats i enlighet med kommissionens beslut C(2018)2393 har en nyckelroll när det gäller att tillhandahålla information inom ramen för kommissionens utvärdering av denna förordning. Kommissionen bör därför ta vederbörlig hänsyn till de yttranden och rapporter som den mottar från denna grupp. Till följd av utvärderingen bör kommissionen vidta lämpliga åtgärder. Ytterligare åtgärder, även av lagstiftningskaraktär, kan behövas om och när de bestämmelser som fastställs i denna förordning skulle visa sig vara otillräckliga för att på ett adekvat sätt åtgärda obalanser och otillbörliga affärsmetoder som fortfarande förekommer inom sektorn.

- (50) Vid tillhandahållandet av den information som krävs enligt denna förordning bör hänsyn i möjligaste mån tas till behoven för personer med funktionsnedsättning, i linje med målen för Förenta nationernas konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning<sup>1</sup>.
- (51) Eftersom målet för denna förordning, nämligen att säkerställa rättvisa, förutsebara, hållbara och förtroendeskapande affärsvillkor online på den inre marknaden, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna utan snarare, på grund av åtgärdens omfattning och verkningar, kan uppnås bättre på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går denna förordning inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå detta mål.
- (52) Denna förordning syftar till att säkerställa ett fullständigt iakttagande av rätten till ett effektivt rättsmedel och till en opartisk domstol enligt artikel 47 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna och till att främja tillämpningen av näringsfriheten enligt artikel 16 i stadgan.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

---

<sup>1</sup> Rådets beslut 2010/48/EG av den 26 november 2009 om ingående från Europeiska gemenskapens sida av Förenta nationernas konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (EUT L 23, 27.1.2010, s. 35).

## *Artikel 1*

### *Syfte och tillämpningsområde*

1. Syftet med denna förordning är att bidra till en väl fungerande inre marknad genom att fastställa regler för att säkerställa att företagsanvändare av onlinebaserade förmedlingstjänster och företagsanvändare av webbplatser, när det gäller sökmotorer, erbjuds ändamålsenlig transparens, rättvisa villkor och effektiva möjligheter till prövning.
2. Denna förordning ska tillämpas på onlinebaserade förmedlingstjänster och sökmotorer som tillhandahålls, eller som någon erbjuder sig att tillhandahålla, för företagsanvändare respektive företagsanvändare av webbplatser som har sin etablerings- eller bosättningsort i unionen och som, via dessa onlinebaserade förmedlingstjänster eller sökmotorer, erbjuder varor eller tjänster till konsumenter som befinner sig i unionen, utan hänsyn till vilken etablerings- eller bosättningsort leverantörerna av dessa tjänster har och oavsett vilken lag som annars skulle vara tillämplig.
3. Denna förordning ska inte tillämpas på betaltjänster online eller på onlineverktyg för annonsering eller annonsutbyten online som inte tillhandahålls i syfte att främja initierandet av direkttransaktioner och som inte innefattar ett avtalsförhållande med konsumenter.

4. Denna förordning ska inte påverka tillämpningen av nationella regler som, i enlighet med unionslagstiftningen, förbjuder eller bestraffar ensidigt uppträdande eller otillbörliga affärsmetoder i den utsträckning de relevanta aspekterna inte omfattas av denna förordning. Denna förordning ska inte påverka tillämpningen av nationell civilrätt, särskilt avtalsrätt, såsom regler om giltighet, upprättande, verkningar eller uppsägning av avtal, i den mån de nationella civilrättsliga reglerna överensstämmer med unionslagstiftningen och i den utsträckning de relevanta aspekterna inte omfattas av denna förordning.
5. Denna förordning ska inte påverka tillämpningen av unionslagstiftningen, i synnerhet unionslagstiftning som är tillämplig på områdena civilrättsligt samarbete, konkurrens, dataskydd, skydd av företagshemligheter, konsumentskydd, elektronisk handel och finansiella tjänster.

## *Artikel 2*

### *Definitioner*

I denna förordning gäller följande definitioner:

1. *företagsanvändare*: en privatperson som affärs- eller yrkesmässigt, eller en juridisk person som, via onlinebaserade förmedlingstjänster erbjuder konsumenter varor eller tjänster inom ramen för sin närings- eller yrkesverksamhet.

2. *onlinebaserade förmedlingstjänster*: tjänster som uppfyller samtliga följande krav:
- a) De utgör informationssamhällets tjänster i den mening som avses i artikel 1.1 b i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/1535<sup>1</sup>.
  - b) De gör det möjligt för företagsanvändare att erbjuda konsumenter varor eller tjänster, i syfte att främja initieringen av direkttransaktioner mellan dessa företagsanvändare och konsumenter, oavsett var dessa transaktioner slutligen genomförs.
  - c) De tillhandahålls företagsanvändare genom ett avtalsförhållande mellan leverantören av dessa tjänster och företagsanvändare som erbjuder konsumenter varor eller tjänster.
3. *leverantör av onlinebaserade förmedlingstjänster*: en fysisk eller juridisk person som tillhandahåller, eller erbjuder sig att tillhandahålla, onlinebaserade förmedlingstjänster till företagsanvändare.
4. *konsument*: en fysisk person som agerar i syften som ligger utanför hans eller hennes närings- eller yrkesverksamhet.

---

<sup>1</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/1535 av den 9 september 2015 om ett informationsförfarande beträffande tekniska föreskrifter och beträffande föreskrifter för informationssamhällets tjänster (EUT L 241, 17.9.2015, s. 1).

5. *sökmotor*: en digital tjänst som gör det möjligt för användare att mata in sökfraser för att göra sökningar på i princip alla webbplatser eller alla webbplatser på ett visst språk på grundval av en fråga om vilket ämne som helst i form av ett nyckelord, en röstbegäran, en fras eller någon annan inmatning och som returnerar resultat i vilket format som helst som innehåller information om det begärda innehållet.
6. *leverantör av sökmotor*: en fysisk eller juridisk person som tillhandahåller, eller erbjuder sig att tillhandahålla, sökmotorer till konsumenter.
7. *företagsanvändare av webbplatser*: en fysisk eller juridisk person som använder ett onlinebaserat gränssnitt, det vill säga något slags mjukvara, inbegripet en webbplats eller en del av en sådan samt applikationer, även mobilapplikationer, för att erbjuda konsumenter varor eller tjänster inom ramen för sin närings- eller yrkesverksamhet.
8. *rangordning*: den relativa position som tilldelas de varor eller tjänster som erbjuds via onlinebaserade förmedlingstjänster, eller den relevans som sökresultat ges av sökmotorer, såsom dessa presenteras, organiseras eller vidarebefordras av leverantörerna av onlinebaserade förmedlingstjänster eller av leverantörer av sökmotorer, oberoende av vilka tekniska medel som används för sådan presentation, organisation eller vidarebefordran.
9. *kontroll*: äganderätt till eller förmåga att utöva avgörande inflytande på ett företag, i den mening som avses i artikel 3.2 i rådets förordning (EG) nr 139/2004<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Rådets förordning (EG) nr 139/2004 av den 20 januari 2004 om kontroll av företagskoncentrationer ("EG:s koncentrationsförordning") (EUT L 24, 29.1.2004, s. 1).

10. *allmänna villkor*: alla bestämmelser och villkor eller specifikationer, oavsett namn eller form, som reglerar avtalsförhållandet mellan leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster och deras företagsanvändare och som ensidigt fastställs av leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster, varvid det ensidiga fastställandet bedöms på grundval av en övergripande bedömning, där den relativa storleken på de berörda parterna eller det faktum att en förhandling ägt rum eller att vissa bestämmelser som ingår kan ha varit föremål för sådana förhandlingar och fastställts gemensamt av leverantören och företagsanvändaren i fråga i sig inte är avgörande.
11. *kompletterande varor och tjänster*: varor och tjänster som erbjuds konsumenten före slutförandet av en transaktion som initierats på de onlinebaserade förmedlingstjänsterna utöver och som ett komplement till den primära vara eller tjänst som företagsanvändaren erbjuder via de onlinebaserade förmedlingstjänsterna.
12. *medling*: varje strukturerat förfarande enligt definitionen i artikel 3 a i direktiv 2008/52/EG.
13. *varaktigt medium*: varje verktyg som gör det möjligt för företagsanvändare att lagra information som riktas till dem personligen på ett sätt som gör att den är tillgänglig för användning i framtiden och under en tid som är lämplig med hänsyn till vad som är avsikten med informationen och som möjliggör återgivning av den lagrade informationen i oförändrat skick.



*Artikel 3*  
*Allmänna villkor*

1. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster ska säkerställa att deras allmänna villkor
  - a) har utformats med ett enkelt och begripligt språk,
  - b) är lättillgängliga för företagsanvändare i alla skeden av affärsförbindelsen med leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster, inklusive i skedet innan avtal ingås,
  - c) anger skälen för beslut att helt eller delvis tillfälligt avbryta eller avsluta, eller tillämpa någon annan typ av begränsning på, tillhandahållandet av onlinebaserade förmedlingstjänster till företagsanvändare,
  - d) inbegriper information om eventuella ytterligare distributionskanaler och möjliga samverkande program genom vilka leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster kan saluföra varor och tjänster som erbjuds av företagsanvändare,
  - e) inbegriper allmän information om effekterna av de allmänna villkoren på företagsanvändares innehav av och kontroll över immateriella rättigheter.
2. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster ska på ett varaktigt medium underrätta de berörda företagsanvändarna om alla föreslagna ändringar av sina allmänna villkor.

De föreslagna ändringarna ska inte genomföras före utgången av en varselperiod som är rimlig och står i proportion till arten och omfattningen av de planerade ändringarna och till deras konsekvenser för den berörda företagsanvändaren. Varselperioden ska vara minst 15 dagar från och med den dag då leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster underrättar den berörda företagsanvändaren om de föreslagna ändringarna. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster ska bevilja längre varselperioder när detta är nödvändigt för att företagsanvändare ska kunna göra tekniska eller kommersiella anpassningar för att följa ändringarna.

Den berörda företagsanvändaren ska ha rätt att säga upp avtalet med leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster innan varselperioden löper ut. En sådan uppsägning ska få verkan inom 15 dagar från mottagandet av underrättelsen enligt första stycket, såvida inte en kortare period är tillämplig på avtalet.

Den berörda företagsanvändaren får, antingen genom ett skriftligt uttalande eller en tydlig bekräftelse, avsäga sig rätten till den varselperiod som nämns i det andra stycket när som helst efter mottagandet av underrättelsen enligt första stycket.

Under varselperioden ska uppläggande av nya varor eller tjänster på den onlinebaserade förmedlingstjänsten anses utgöra en tydlig bekräftelse av att vederbörande avsäger sig rätten till varselperioden, utom i fall där den rimliga och proportionella varselperioden är längre än 15 dagar på grund av att ändringarna av de allmänna villkoren kräver att företagsanvändaren gör betydande tekniska anpassningar av sina varor eller tjänster. I sådana fall ska företagsanvändaren inte automatiskt anses ha avsagt sig rätten till varselperioden om vederbörande lämnar in nya varor och tjänster.

3. Allmänna villkor, eller specifika bestämmelser i dessa, som inte uppfyller kraven i punkt 1 och ändringar i de allmänna villkoren som genomförs av en leverantör av onlinebaserade förmedlingstjänster och som strider mot bestämmelserna i punkt 2 ska vara ogiltiga.
4. Den varselperiod som anges i punkt 2 ska inte tillämpas om en leverantör av onlinebaserade förmedlingstjänster
  - a) omfattas av en skyldighet enligt lagar och andra författningar att ändra sina allmänna villkor på ett sätt som gör det omöjligt för den att iaktta den varselperiod som anges i punkt 2 andra stycket,
  - b) undantagsvis måste ändra sina allmänna villkor för att hantera en oförutsedd och överhängande fara i syfte att skydda de onlinebaserade förmedlingstjänsterna, konsumenter eller företagsanvändare mot bedrägeri, sabotageprogram, skräppost, dataintrång eller andra it-säkerhetsrisker.
5. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster ska säkerställa att identiteten på den företagsanvändare som tillhandahåller varorna eller tjänsterna på de onlinebaserade förmedlingstjänsterna framgår klart och tydligt.

#### *Artikel 4*

##### *Begränsning, tillfälligt avbrytande eller avslutande*

1. Om en leverantör av onlinebaserade förmedlingstjänster beslutar att begränsa eller tillfälligt avbryta tillhandahållandet av sina onlinebaserade förmedlingstjänster till en viss företagsanvändare vad avser enskilda varor eller tjänster som erbjuds av den företagsanvändaren ska leverantören, innan – eller vid den tidpunkt då – begränsningen eller det tillfälliga avbrytandet får verkan, förse den berörda företagsanvändaren med en redogörelse för skälen till beslutet på ett varaktigt medium.
2. Om en leverantör av onlinebaserade förmedlingstjänster beslutar att avsluta tillhandahållandet av alla sina onlinebaserade förmedlingstjänster till en viss företagsanvändare ska leverantören minst 30 dagar innan avslutandet får verkan förse den berörda företagsanvändaren med en redogörelse för skälen till beslutet på ett varaktigt medium.
3. I fall av begränsning, tillfälligt avbrytande eller avslutande ska leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster ge företagsanvändaren möjlighet att klargöra fakta och omständigheter inom ramen för den interna klagomålsfunktion som avses i artikel 11. Om begränsningen, det tillfälliga avbrytandet eller avslutandet återkallas av leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster ska denne utan onödigt dröjsmål återetablera företagsanvändaren, inbegripet att ge företagsanvändaren eventuell tillgång till personuppgifter eller andra data, eller båda delarna, som var ett resultat av företagsanvändarens användning av de berörda onlinebaserade förmedlingstjänsterna innan begränsningen, det tillfälliga avbrytandet eller avslutandet fick verkan.

4. Varselperioden i punkt 2 ska inte tillämpas om en leverantör av onlinebaserade förmedlingstjänster
- a) omfattas av en skyldighet enligt lagar och andra författningar att avsluta tillhandahållandet av alla sina onlinebaserade förmedlingstjänster till en viss företagsanvändare på ett sätt som gör det omöjligt för leverantören att iaktta den varselperioden, eller
  - b) utövar en rätt till avslutande av tvingande skäl enligt nationell lagstiftning som överensstämmer med unionslagstiftningen,
  - c) kan visa att den berörda företagsanvändaren vid upprepade tillfällen har överträtt de tillämpliga allmänna villkoren, vilket lett till att leverantören avslutat tillhandahållandet av alla sina onlinebaserade förmedlingstjänster.

I fall där varselperioden i punkt 2 inte är tillämplig ska leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster utan onödigt dröjsmål förse den berörda företagsanvändaren med en redogörelse för skälen till beslutet på ett varaktigt medium.

5. Den redogörelse för skälen som avses i punkterna 1 och 2 och i punkt 4 andra stycket ska innehålla en hänvisning till de specifika fakta eller omständigheter – inbegripet innehållet i anmälningar från tredje part – som lett till det beslut som fattats av leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster, samt en hänvisning till de tillämpliga skälen för det beslut som avses i artikel 3.1 c.

En leverantör av onlinebaserade förmedlingstjänster är inte skyldig att tillhandahålla en redogörelse för skälen om vederbörande omfattas av en skyldighet enligt lagar och andra författningar att inte tillhandahålla specifika fakta eller omständigheter eller hänvisningen till det eller de tillämpliga skälen, eller om en leverantör av onlinebaserade förmedlingstjänster kan visa att den berörda företagsanvändaren vid upprepade tillfällen har överträtt de tillämpliga allmänna villkoren, vilket lett till att alla de onlinebaserade förmedlingstjänsterna i fråga avslutats.

#### *Artikel 5*

##### *Rangordning*

1. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster ska i sina allmänna villkor ange de huvudparametrar som bestämmer rangordningen samt skälen för dessa huvudparametrars relativa betydelse jämfört med andra parametrar.
2. Leverantörer av sökmotorer ska ange huvudparametrarna, vilka som enskilt eller tillsammans är mest betydelsefulla vid bestämmandet av rangordningen samt dessa huvudparametrars relativa betydelse, genom att tillhandahålla en lättillgänglig och allmänt tillgänglig beskrivning, som är enkelt och begripligt formulerad, på sina sökmotorer. De ska hålla denna beskrivning uppdaterad.

3. Om huvudparametrarna inbegriper möjligheten att påverka rangordningen mot någon form av direkt eller indirekt ersättning som betalas av företagsanvändare eller företagsanvändare av webbplatser till respektive leverantör ska leverantören även beskriva dessa möjligheter och effekterna av en sådan ersättning på rangordningen i enlighet med kraven i punkterna 1 och 2.
4. Om en leverantör av en sökmotor har ändrat rangordningen i ett visst fall eller tagit bort en viss webbplats från sökresultaten efter en anmälan från tredje part, ska leverantören göra det möjligt för företagsanvändaren av webbplatser att ta del av innehållet i anmälan.
5. De beskrivningar som avses i punkterna 1, 2 och 3 ska vara tillräckliga för att företagsanvändarna eller företagsanvändarna av webbplatser ska kunna inhämta adekvat kunskap om huruvida, och om så är fallet i vilken utsträckning, rangordningsmekanismen tar hänsyn till följande:
  - a) Särdragen hos de varor och tjänster som erbjuds konsumenterna via de onlinebaserade förmedlingstjänsterna eller sökmotorn.
  - b) Dessa egenskapers relevans för dessa konsumenter.
  - c) När det gäller sökmotorer: utformningen av den webbplats som används av företagsanvändare av webbplatser.

6. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster och leverantörer av sökmotorer ska, när de uppfyller kraven i denna artikel, inte vara skyldiga att avslöja algoritmer eller annan information som med rimlig säkerhet skulle leda till möjligheter till vilseledande av konsumenterna eller skada för konsumenterna genom manipulering av sökresultat. Denna artikel ska inte påverka tillämpningen av direktiv (EU) 2016/943.
7. För att göra det lättare att uppfylla kraven i denna artikel för leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster och leverantörer av sökmotorer samt att upprätthålla dessa krav ska kommissionen låta de krav på transparens som anges i denna artikel åtföljas av riktlinjer.

## *Artikel 6*

### *Kompletterande varor och tjänster*

Om kompletterande varor och tjänster, inbegripet finansiella produkter, erbjuds konsumenter via onlinebaserade förmedlingstjänster, antingen av leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster eller av tredje parter, ska leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster i sina allmänna villkor ge en beskrivning av typen av kompletterande varor och tjänster som erbjuds och en beskrivning av om och på vilka villkor företagsanvändaren även tillåts att erbjuda sina egna kompletterande varor och tjänster via de onlinebaserade förmedlingstjänsterna.



*Artikel 7*  
*Differentierade behandling*

1. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster ska i sina allmänna villkor inkludera en beskrivning av all differentierade behandling som de gör, eller skulle kunna göra, avseende varor eller tjänster som erbjuds konsumenterna via dessa onlinebaserade förmedlingstjänster mellan, å ena sidan, antingen den leverantören själv eller av någon företagsanvändare som den leverantören kontrollerar och, å andra sidan, andra företagsanvändare. Denna beskrivning ska innehålla hänvisningar till de viktigaste ekonomiska, kommersiella eller rättsliga överväganden som ligger bakom denna differentierade behandling.
2. Leverantörer av sökmotorer ska ge en beskrivning av all differentierade behandling som de gör, eller skulle kunna göra, avseende varor eller tjänster som erbjuds konsumenterna via dessa sökmotorer av, å ena sidan, leverantören själv eller av någon företagsanvändare av webbplatser som leverantören kontrollerar och, å andra sidan, andra företagsanvändare av webbplatser.

3. De beskrivningar som avses i punkterna 1 och 2 ska omfatta i synnerhet, i tillämpliga fall, all differentierade behandling genom särskilda åtgärder som vidtas av, eller genom handlingar som utförs av, leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster eller leverantören av sökmotorn när behandlingen avser något av följande:
- a) Tillgång som leverantören, eller de företagsanvändare eller de företagsanvändare av webbplatser som den leverantören kontrollerar, kan ha till alla personuppgifter och/eller andra data som företagsanvändare, företagsanvändare av webbplatser eller konsumenter tillhandahåller för att användas av de berörda onlinebaserade förmedlingstjänsterna eller sökmotorerna eller som genereras genom tillhandahållandet av sådana tjänster.
  - b) Rangordning eller andra inställningar som tillämpas av leverantören och som påverkar konsumenternas tillgång till varor eller tjänster som erbjuds via dessa onlinebaserade förmedlingstjänster av andra företagsanvändare eller genom dessa sökmotorer av andra företagsanvändare av webbplatser.
  - c) All direkt eller indirekt ersättning som tas ut för användningen av de berörda onlinebaserade förmedlingstjänsterna eller sökmotorerna.
  - d) Tillgång till, villkor för eller all direkt eller indirekt ersättning som tas ut för användningen av tjänster, funktioner eller tekniska gränssnitt som är relevanta för företagsanvändaren eller företagsanvändaren av webbplatser och som är direkt kopplade eller stödtjänster till utnyttjande av de berörda onlinebaserade förmedlingstjänsterna eller sökmotorerna.

*Artikel 8*  
*Särskilda avtalsvillkor*

För att säkerställa att avtalsförhållandena mellan leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster och företagsanvändare genomförs i god tro och heder ska leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster

- a) avstå från att införa retroaktiva ändringar av de allmänna villkoren, utom när sådana krävs för att iaktta en skyldighet enligt lagar och andra författningar eller när de retroaktiva ändringarna gagnar företagsanvändarna,
- b) säkerställa att deras allmänna villkor omfattar information om de villkor på vilka företagsanvändarna kan säga upp avtalsförhållandet med leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster, och
- c) i sina allmänna villkor inkludera en beskrivning av den tekniska eller kontraktsenliga tillgång, eller avsaknad av sådan, till information som tillhandahållits eller genererats av företagsanvändaren, som de har efter utgången av löptiden för avtalet mellan leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster och företagsanvändaren till.

*Artikel 9*  
*Tillgång till data*

1. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster ska i sina allmänna villkor inkludera en beskrivning av den tekniska eller kontraktsevenliga tillgång, eller avsaknad av sådan, som företagsanvändare har till alla personuppgifter eller andra data, eller båda delarna, som företagsanvändare eller konsumenterna tillhandahåller för användning av de berörda onlinebaserade förmedlingstjänsterna eller som genereras genom tillhandahållandet av sådana tjänster.
2. Genom den beskrivning som avses i punkt 1 ska leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster på ett tillfredsställande sätt informera företagsanvändare om i synnerhet följande:
  - a) Huruvida leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster har tillgång till personuppgifter och/eller andra data som företagsanvändare eller konsumenterna tillhandahåller för användning av dessa tjänster eller som genereras genom tillhandahållandet av dessa tjänster och, om så är fallet, till vilka kategorier av sådana data och på vilka villkor.
  - b) Huruvida en företagsanvändare har tillgång till personuppgifter och/eller andra data som tillhandahålls av den företagsanvändaren i samband med företagsanvändarens användning av de berörda onlinebaserade förmedlingstjänsterna eller som genereras genom tillhandahållandet av dessa tjänster till den företagsanvändaren och konsumenterna av företagsanvändarens varor eller tjänster och, om så är fallet, till vilka kategorier av sådana data och på vilka villkor.

- c) Huruvida, utöver led b, en företagsanvändare har tillgång till personuppgifter och/eller andra data, även i aggregerad form, som tillhandahålls av eller genereras genom tillhandahållandet av de onlinebaserade förmedlingstjänsterna till alla företagsanvändare och deras konsumenter och, om så är fallet, till vilka kategorier av sådana data och på vilka villkor.
  - d) Huruvida sådana data som avses i led a tillhandahålls tredje parter, tillsammans med, om tillhandahållandet av sådana data till tredje parter inte är nödvändigt för att de onlinebaserade förmedlingstjänsterna ska fungera korrekt, information som anger syftet med sådan datadelning, samt möjligheter för företagsanvändare att välja bort den datadelningen.
3. Denna artikel ska inte påverka tillämpningen av förordning (EU) 2016/679, direktiv (EU) 2016/680 och direktiv 2002/58/EG.

#### *Artikel 10*

##### *Inskränkningar i fråga om möjlighet att erbjuda olika villkor på andra sätt*

1. Om leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster, vid tillhandahållandet av sina tjänster, inskränker företagsanvändares möjlighet att erbjuda samma varor och tjänster till konsumenter med differentierad behandling vid andra försäljningssätt genom dessa tjänster, ska de inkludera skälen för denna inskränkning i sina allmänna villkor och göra dessa skäl lättillgängliga för allmänheten. Dessa skäl ska inbegripa de viktigaste ekonomiska, kommersiella eller rättsliga överväganden som ligger bakom dessa inskränkningar.

2. Den skyldighet som anges i punkt 1 ska inte påverka några förbud eller begränsningar med avseende på införandet av sådana inskränkningar som är resultatet av tillämpningen av annan unionslagstiftning eller medlemsstaters lagstiftning som är förenliga med unionslagstiftning och som leverantörerna av onlinebaserade förmedlingstjänster omfattas av.

### *Artikel 11*

#### *Internt system för hantering av klagomål*

1. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster ska tillhandahålla ett internt system för hantering av klagomål från företagsanvändare.

Det interna systemet för hantering av klagomål ska vara lättillgängligt och kostnadsfritt för företagsanvändare och ska säkerställa hantering inom rimlig tid. Det ska bygga på principerna om transparens och likabehandling i likvärdiga situationer, och ska behandla klagomål på ett sätt som står i proportion till deras betydelse och komplexitet. Det ska göra det möjligt för företagsanvändare att lämna in klagomål direkt till den berörda leverantören i fråga om följande problem:

- a) Påstådd bristande uppfyllelse, från den leverantörens sida, av en skyldighet som fastställs i denna förordning, varvid denna bristande uppfyllelse påverkar den företagsanvändare som lämnar in klagomålet (nedan kallad *klaganden*).
- b) Tekniska problem som direkt rör tillhandahållandet av onlinebaserade förmedlingstjänster och som påverkar klaganden.

- c) Åtgärder som vidtas av, eller beteende av, den leverantören när åtgärderna eller beteendet direkt rör tillhandahållandet av de onlinebaserade förmedlingstjänsterna och påverkar klaganden.
2. Som en del av sina interna system för hantering av klagomål ska leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster
- a) ta vederbörlig hänsyn till inlämnade klagomål och den uppföljning av klagomålet som kan behövas för att på lämpligt sätt åtgärda det problem som tas upp,
  - b) behandla klagomål snabbt och effektivt, med beaktande av betydelsen av och komplexiteten hos det aktuella problemet,
  - c) underrätta klaganden om resultatet av det interna förfarandet för hantering av klagomål, på ett individualiserat sätt och enkelt och begripligt formulerat.
3. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster ska i sina allmänna villkor tillhandahålla all relevant information om tillträdet till och funktionen hos sina interna system för hantering av klagomål.
4. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster ska sammanställa information om funktionen hos och effektiviteten i sitt interna system för hantering av klagomål och sørja för att denna information är lättillgänglig för allmänheten. De ska minst en gång per år verifiera informationen och de ska, i fall där betydande ändringar krävs, uppdatera informationen i fråga.

Denna information ska inbegripa det sammanlagda antalet inlämnade klagomål, huvudtyperna för klagomålen, den genomsnittliga tidsperiod som behövs för att behandla klagomålen och aggregerade uppgifter om resultatet av klagomålen.

5. Bestämmelserna i denna artikel ska inte gälla för leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster som är små företag i den mening som avses i bilagan till rekommendation 2003/361/EG.

## *Artikel 12*

### *Medling*

1. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster ska i sina allmänna villkor ange två eller flera medlare som de är villiga att använda för att försöka nå en överenskommelse med företagsanvändare om lösning, utanför domstol, av eventuella tvister som uppstår mellan leverantören och företagsanvändaren i samband med tillhandahållandet av de berörda onlinebaserade förmedlingstjänsterna, inbegripet klagomål där ingen lösning uppnåtts med hjälp av det interna system för hantering av klagomål som avses i artikel 11.

Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster får ange medlare som tillhandahåller sina medlingstjänster från en plats utanför unionen endast om det säkerställs att de berörda företagsanvändarna inte i praktiken berövas möjligheten att dra nytta av rättsliga garantier som fastställs i unionslagstiftning eller lagstiftning i medlemsstater som en följd av att medlarna tillhandahåller dessa tjänster från en plats utanför unionen.

2. De medlare som avses i punkt 1 ska uppfylla följande krav:
- a) De är opartiska och oberoende.



- b) Deras medlingstjänster tillhandahålls till ett pris som är överkomligt för företagsanvändare som använder de berörda onlinebaserade förmedlingstjänsterna.
  - c) De kan tillhandahålla sina medlingstjänster på det språk som används i de allmänna villkoren, som reglerar avtalsförhållandet mellan leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster och den berörda företagsanvändaren.
  - d) De är lättillgängliga antingen fysiskt på företagsanvändarens etablerings- eller bosättningsort eller på annan plats med hjälp av kommunikationsteknik.
  - e) De kan tillhandahålla sina medlingstjänster utan onödigt dröjsmål.
  - f) De har en tillräcklig förståelse av allmänna affärsförbindelser mellan företag, så att de kan bidra effektivt till försöket att lösa tvisterna.
3. Utan att det påverkar medlingens frivilliga art ska leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster och företagsanvändare i god tro medverka i alla medlingsförsök som görs i enlighet med denna artikel.
4. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster ska stå för en rimlig andel av de totala kostnaderna för medling i varje enskilt fall. En rimlig andel av dessa totala kostnader ska bestämmas, på grundval av ett förslag från medlaren, med beaktande av alla relevanta aspekter i det aktuella fallet, i synnerhet de grunder som var och en av parterna i tvisten har åberopat, parternas uppträdande samt storleken av och den finansiella styrkan hos parterna i förhållande till varandra.

5. Ett försök att nå en överenskommelse genom medling för tvistlösning i enlighet med denna artikel får inte påverka rättigheterna för leverantörerna av onlinebaserade förmedlingstjänster och för de berörda företagsanvändarna att inleda rättsliga förfaranden närsomhelst före, under eller efter medlingsprocessen.
6. Om en företagsanvändare så begär ska leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster, före eller under medlingsförfarandet, för företagsanvändaren tillgängliggöra information om funktionen hos och effektiviteten i medling som rör dess verksamhet.
7. Den skyldighet som fastställs i punkt 1 ska inte gälla för leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster som är små företag i den mening som avses i bilagan till rekommendation 2003/361/EG.

### *Artikel 13*

#### *Specialiserade medlare*

Kommissionen ska i nära samarbete med medlemsstaterna uppmuntra leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster samt organisationer och sammanslutningar som företräder dem att individuellt eller gemensamt inrätta en eller flera organisationer som tillhandahåller medlingstjänster och som uppfyller de krav som specificeras i artikel 12.2, för det särskilda ändamålet att underlätta lösning, utanför domstol, av tvister med företagsanvändare som uppstår i samband med tillhandahållandet av dessa tjänster, med särskilt beaktande av den gränsöverskridande karaktären hos onlinebaserade förmedlingstjänster.

## *Artikel 14*

### *Rättsliga förfaranden som inleds av representativa organisationer eller sammanslutningar och av offentliga organ*

1. Organisationer och sammanslutningar som har ett legitimt intresse av att företräda företagsanvändare eller av att företräda företagsanvändare av webbplatser, samt offentliga organ som inrättats i medlemsstater, ska ha rätt att vidta rättsliga åtgärder vid behöriga nationella domstolar i unionen, i enlighet med lagen i den medlemsstat där talan väcks, för att stoppa eller förbjuda eventuell bristande överensstämmelse med de relevanta kraven i denna förordning som leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster eller leverantörer av sökmotorer gör sig skyldiga till.
2. Kommissionen ska uppmuntra medlemsstaterna att utbyta bästa praxis och information med andra medlemsstater på grundval av register över olagliga handlingar som har blivit föremål för förelägganden vid nationella domstolar, när sådana register har upprättats av relevanta offentliga organ eller myndigheter.
3. Organisationer eller sammanslutningar ska ha den rätt som avses i punkt 1 endast om de uppfyller samtliga följande krav:
  - a) De har inrättats på vederbörligt sätt i enlighet med lagen i en medlemsstat.
  - b) De eftersträvar mål som är av kollektivt intresse för den grupp av företagsanvändare eller företagsanvändare av webbplatser som de företräder varaktigt.

- c) De är av icke vinstdrivande art.
- d) Deras beslutsprocesser påverkas inte på otillbörligt sätt av tredjepartsfinansiärer, i synnerhet inte av leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster eller sökmotorer.

I detta syfte ska organisationer eller sammanslutningar fullständigt och offentligt uppge information om medlemskap och finansieringskällor.

- 4. I medlemsstater där offentliga organ har inrättats ska dessa offentliga organ ha den rätt som avses i punkt 1, om de har fått i uppdrag att försvara de kollektiva intressena hos företagsanvändare eller företagsanvändare av webbplatser eller att säkerställa överensstämmelse med de krav som fastställs i denna förordning, i enlighet med den nationella lagstiftningen i den berörda medlemsstaten.

- 5. Medlemsstaterna får utse

- a) organisationer eller sammanslutningar som är etablerade i respektive medlemsstat och som åtminstone uppfyller kraven i punkt 3, på begäran av dessa organisationer eller sammanslutningar,
- b) offentliga organ som har inrättats i respektive medlemsstat och som uppfyller kraven i punkt 4,

vilka har beviljats den rätt som avses i punkt 1. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om namn och uppdrag för sådana utsedda organisationer, sammanslutningar eller offentliga organ.

6. Kommissionen ska upprätta en förteckning över de organisationer, sammanslutningar och offentliga organ som utsetts enligt punkt 5. Den förteckningen ska ange dessa organisationers, sammanslutningars och offentliga organs uppdrag. Förteckningen ska offentliggöras i *Europeiska unionens officiella tidning*. Ändringar av förteckningen ska offentliggöras utan dröjsmål, och i alla händelser, ska en uppdaterad förteckning upprättas och offentliggöras var sjätte månad.
7. Domstolarna ska acceptera den förteckning som avses i punkt 6 som ett bevis för rättskapaciteten för en organisation, sammanslutning eller ett offentligt organ, utan att det inskränker domstolens behörighet att pröva huruvida kändens uppdrag motiverar att den väcker talan i det enskilda fallet.
8. Om en medlemsstat eller kommissionen uttrycker betänkligheter om huruvida en organisation eller en sammanslutning uppfyller de kriterier som fastställs i punkt 3 eller om huruvida ett offentligt organ uppfyller de kriterier som fastställs i punkt 4, ska den medlemsstat som utsett organisationen, sammanslutningen eller det offentliga organet i enlighet med punkt 5 utreda saken och vid behov återkalla utnämningen om ett eller flera av kriterierna inte är uppfyllda.
9. Den rätt som avses i punkt 1 ska inte påverka företagsanvändares och företagsanvändare av webbplatsers rätt att inleda åtgärder vid behöriga nationella domstolar, i enlighet med lagen i den medlemsstat där talan väcks, vilka grundar sig på enskilda rättigheter och syftar till att motverka eventuell bristande överensstämmelse med de relevanta kraven i denna förordning som leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster eller leverantörer av sökmotorer gör sig skyldiga till.

## *Artikel 15*

### *Efterlevnad*

1. Varje medlemsstat ska säkerställa att denna förordning efterlevs på ett adekvat och ändamålsenligt sätt.
2. Medlemsstaterna ska fastställa regler om tillämpliga åtgärder vid överträdelse av denna förordning och säkerställa att de genomförs. Åtgärderna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

## *Artikel 16*

### *Övervakning*

Kommissionen ska i nära samarbete med medlemsstaterna noggrant övervaka denna förordnings inverkan på förhållandena mellan onlinebaserade förmedlingstjänster och deras företagsanvändare och mellan sökmotorer och företagsanvändare av webbplatser. I detta syfte ska kommissionen samla in relevanta data för att övervaka förändringar i dessa förhållanden, bland annat genom att genomföra relevanta studier. Medlemsstaterna ska bistå kommissionen genom att på begäran tillhandahålla alla relevanta data som samlats in, också om specifika fall. Kommissionen får vid tillämpningen av denna artikel och artikel 18 försöka samla in data från leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster.

*Artikel 17*  
*Uppförandekoder*

1. Kommissionen ska uppmuntra leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster samt organisationer och sammanslutningar som företräder dem, jämte företagsanvändare, inbegripet små och medelstora företag och de organisationer som företräder dem, att utarbeta uppförandekoder som är avsedda att bidra till en korrekt tillämpning av denna förordning, med beaktande av särdragen hos de olika sektorer där onlinebaserade förmedlingstjänster tillhandahålls, samt de specifika egenskaperna hos små och medelstora företag.
2. Kommissionen ska uppmuntra leverantörer av sökmotorer samt organisationer och sammanslutningar som företräder dem att utarbeta uppförandekoder som specifikt är avsedda att bidra till en korrekt tillämpning av artikel 5.
3. Kommissionen ska uppmuntra leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster att anta och genomföra sektorsspecifika uppförandekoder, om sådana sektorsspecifika uppförandekoder föreligger och används i stor utsträckning.

*Artikel 18*  
*Översyn*

1. Senast den ... [18 månader efter den dag då denna förordning börjar tillämpas], och därefter vart tredje år, ska kommissionen utvärdera denna förordning och rapportera till Europaparlamentet, rådet och Europeiska ekonomiska och sociala kommittén.

2. Den första utvärderingen av denna förordning ska genomföras i synnerhet i syfte att
- a) bedöma efterlevnaden, och effekterna på den onlinebaserade plattformsekonomin, av de skyldigheter som fastställs i artiklarna 3–10,
  - b) bedöma verkan av och effektiviteten hos fastställda uppförandekoder när det gäller att bidra till rättvisa villkor och transparens,
  - c) ytterligare undersöka de problem som beror på företagsanvändarnas beroende av onlinebaserade förmedlingstjänster och problem som uppstår på grund av att leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster använder orättvisa affärsmetoder, och närmare fastställa i vilken utsträckning dessa metoder fortfarande är utspridda,
  - d) undersöka huruvida varor och tjänster som erbjuds av en företagsanvändare och varor och tjänster som erbjuds eller kontrolleras av en leverantör av onlinebaserade förmedlingstjänster konkurrerar på sunda villkor och huruvida leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster missbrukar data som de erhållit i detta avseende,
  - e) bedöma effekten av denna förordning på eventuell obalans i förhållandet mellan leverantörer av operativsystem och deras företagsanvändare,
  - f) bedöma huruvida förordningens tillämpningsområde, särskilt vad gäller definitionen av *företagsanvändare*, är ändamålsenligt utformat så att det inte uppmuntrar till falskt egenföretagande.



De första och följande utvärderingarna ska fastställa huruvida ytterligare regler, också om efterlevnad, kan krävas för att säkerställa ett rättvist, förutsebart, hållbart och förtroendeskapande företagsklimat online på den inre marknaden. Till följd av utvärderingarna ska kommissionen vidta ändamålsenliga åtgärder, som kan inbegripa lagstiftningsförslag.

3. Medlemsstaterna ska tillhandahålla all relevant information som de har och som kommissionen kan komma att behöva för att utarbeta den rapport som avses i punkt 1.
4. Kommissionen ska när den utvärderar denna förordning bland annat beakta de yttranden och rapporter som lagts fram av expertgruppen för observatoriet för den onlinebaserade plattformsekonomin. Den ska också i tillämpliga fall ta hänsyn till innehållet i och funktionen hos eventuella uppförandekoder som avses i artikel 17.

*Artikel 19*

*Ikraftträdande och tillämpning*

1. Denna förordning träder i kraft den tjugonde dagen efter det att den har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.
2. Den ska tillämpas från och med den ... [tolv månader efter den dag den offentliggörs].

Denna förordning är till alla delar bindande och direkt tillämplig i alla medlemsstater.

Utfärdad i Bryssel

*På Europaparlamentets vägnar*

*Ordförande*

*På rådets vägnar*

*Ordförande*