

Bruxelles, 27. travnja 2018.
(OR. en)

8413/18

**Međuinstitucijski predmet:
2018/0112 (COD)**

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

POP RATNA BILJEŠKA

Od:	Glavni tajnik Europske komisije, potpisao g. Jordi AYET PUIGARNAU, direktor
Datum primitka:	26. travnja 2018.
Za:	g. Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN, glavni tajnik Vijeća Europske unije
Br. dok. Kom.:	COM(2018) 238 final
Predmet:	Prijedlog UREDBE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA o promicanju pravednosti i transparentnosti za poslovne korisnike usluga internetskog posredovanja

Za delegacije se u prilogu nalazi dokument COM(2018) 238 final.

Priloženo: COM(2018) 238 final



EUROPSKA
KOMISIJA

Bruxelles, 26.4.2018.
COM(2018) 238 final

2018/0112 (COD)

Prijedlog

UREDBE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

**o promicanju pravednosti i transparentnosti za poslovne korisnike usluga internetskog
posredovanja**

(Tekst značajan za EGP)

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

OBRAZLOŽENJE

1. KONTEKST PRIJEDLOGA

• Razlozi i ciljevi prijedloga

Internetske platforme ključan su pokretač digitalne trgovine. Trenutačno više od milijun poduzeća u EU-u trguje putem internetskih platformi kako bi dosegli svoje kupce,¹ a procjenjuje se da se otprilike 60 % privatne potrošnje i 30 % javne potrošnje robe i usluge povezanih s ukupnim digitalnim gospodarstvom obavlja putem internetskih posrednika.² Te djelatnosti internetskog posredovanja obično ostvaruju koristi od važnih podatkovno utemeljenih izravnih i neizravnih mrežnih učinaka koji najčešće dovode samo do ograničenog broja uspješnih platformi po segmentu gospodarstva u kojem se posreduje. Rastuće posredovanje u transakcijama putem internetskih platformi, zajedno sa snažnim neizravnim mrežnim učincima koje mogu poticati podatkovno utemeljene prednosti internetskih platformi, dovode do povećane ovisnosti gospodarskih subjekata o internetskim platformama kao „pristupnim točkama” tržištu i potrošačima. Asimetriju u relativnoj tržišnoj snazi malog broja vodećih internetskih platformi, koje nisu nužno dominantne u smislu prava o tržišnom natjecanju, pojačava neizbježno rascjepkana strana ponude, koju čine tisuće malih trgovaca. U mjeri u kojoj postoje, slična dinamika nije prisutna u odnosu na internetske platforme koje posreduju u odnosima između poslovnih subjekata (B2B), u kojima poslovni korisnici i internetska platforma najčešće predstavljaju velika i napredna poduzeća koja u većoj mjeri mogu zajamčiti uravnotežene ugovorne odnose. U studiji Komisije iz 2006.³ uočeno je da je ta osviještenost o rizicima bila jedan od čimbenika koji usporava rasprostranjeno prihvatanje e-tržišta na kojima posluju poslovni subjekti.

Pružatelji usluga internetskog posredovanja obuhvaćeni ovom inicijativom načelno uključuju internetska tržišta za e-trgovinu, internetske trgovine softverskih aplikacija i internetske društvene mreže. Svrha tih različitih vrsta usluga za internetsko posredovanje jest olakšati, pružanjem usluga informacijskog društva, pokretanje izravnih transakcija između ugovorno obvezanih poslovnih korisnika i potrošača, neovisno o tome obavljaju li se konačne transakcije internetom ili ne. U svrhu olakšavanja takvih izravnih transakcija sve navedene usluge internetskog posredovanja u biti omogućuju internetsku prisutnost poslovnih korisnika koji nude robu ili usluge potrošačima, pri čemu se od tih poslovnih korisnika u načelu ne traži da imaju vlastite internetske stranice. Osim omogućivanja internetske prisutnosti poslovnih korisnika, usluge internetskog posredovanja često olakšavaju izravnu komunikaciju između pojedinačnih poslovnih korisnika i potrošača putem ugrađenog sučelja za internetsku komunikaciju. U pogledu internetskih društvenih mreža valja napomenuti da određeni pružatelji usluga iz predmetne kategorije pružatelja internetskih usluga zaista pružaju različite usluge internetskog posredovanja u okviru jedinstvenog digitalnog okruženja, a sve te usluge mogu biti obuhvaćene ovom inicijativom. Na primjer, poslovni imenici omogućuju potrošačima da pronađu lokalne poslovne subjekte i pružatelje usluga te su važni za omogućivanje transakcija između poslovnih subjekata i potrošača (transakcije B2C). U takve se poslovne imenike sve češće uvodi mogućnost izravnog rezerviranja ili kupnje, što te usluge čini internetskim tržištima za e-trgovinu.

¹ [Copenhagen Economics](#), „Internetski posrednici: Učinak na gospodarstvo EU-a”, 2015.

² *Ibidem*

³ Pravna studija o nepoštenoj poslovnoj praksi na e-tržištu B2B, ENTR/04/69 iz svibnja 2006.

Iako nude golem potencijal u smislu učinkovitog pristupa (prekograničnim) tržištima, europski poslovni subjekti ne mogu u potpunosti iskoristiti potencijal ekonomije internetskih platformi zbog brojnih potencijalno štetnih poslovnih praksi i manjka djelotvornih mehanizama pravne zaštite u Uniji. Istodobno se predmetni pružatelji internetskih usluga suočavaju s poteškoćama u poslovanju na jedinstvenom tržištu zbog pojave rascjepkanosti.

Ovisnost poslovnih subjekata o određenim internetskim uslugama podrazumijeva da pružatelji takvih usluga internetskog posredovanja mogu sudjelovati u brojnim potencijalno štetnim poslovnim praksama, koje ograničavaju prodaju poslovnih korisnika putem tih pružatelja i mogu ugroziti njihovo povjerenje, osobito: neobjašnjene promjene u uvjetima upotrebe usluge bez prethodnog obavješćivanja, povlačenje robe ili usluga iz ponude i obustava računa bez jasnog navođenja razloga, manjak transparentnosti povezan s poretkom robe i usluga te poduzeća koja ih nude, nejasni uvjeti za pristup podacima i upotrebu podataka koje prikupljaju pružatelji usluga, manjak transparentnosti u pogledu davanja prednosti konkurentnim uslugama samih pružatelja usluga i takozvanih odredaba o najpovlaštenijoj naciji (engl. *most-favoured nation* (MFN)), koje ograničavaju sposobnost poduzeća da ponudi atraktivnije uvjete putem drugih kanala koji nisu usluge internetskog posredovanja.

Nadalje, opće internetske tražilice isto tako mogu biti važni izvori internetskog prometa za poslovne subjekte i mogu utjecati na komercijalni uspjeh korisnika korporativnih internetskih stranica koji svoju robu ili usluge nude internetom na unutarnjem tržištu. Način na koji pružatelji internetskih tražilica određuju poredak internetskih stranica, uključujući stranice putem kojih poslovni subjekti nude svoju robu i usluge potrošačima, ima važan učinak na odabir potrošača i komercijalni uspjeh tih korisnika korporativnih internetskih stranica. Prema tome, čak i ako nemaju ugovorni odnos sa svojim korisnicima korporativnih internetskih stranica, kod općih internetskih tražilica prisutan je i problem povezan s ovisnošću, osobito u smislu potencijalno štetnih praksi određivanja poretka, koje mogu utjecati na poslovne korisnike.

Istodobno, postojeći regulatorni okvir ponekad nije djelotvoran u sprečavanju nekih od tih praksi i u pružanju učinkovite pravne zaštite. Znatna rastuća regulatorna rascjepkanost u EU-u pridonosi složenosti regulatornog okruženja. Iako utječe ponajprije na poslovne korisnike, opisano stanje ima učinak na sve sudionike u višestranim ekosustavima internetskih platformi, uključujući potrošače, koji mogu biti suočeni sa smanjenim izborom konkurentne robe i usluga.

Ovaj prijedlog dopunjuje odluka Komisije o uspostavi skupine stručnjaka za Promatračnicu ekonomije internetskih platformi, čija je glavna zadaća praćenje mogućnosti i izazova za Uniju u takvom gospodarstvu, uključujući pitanja povezana s primjenom Uredbe koju Komisija sada predlaže.

- **Dosljednost s postojećim odredbama politike u određenom području**

Na razini Unije ne postoji zakonodavstvo koje se odnosi na odnose poslovnih korisnika kojima se posreduje internetom, a o kojima je riječ u ovom dokumentu.

Pravo u području tržišnog natjecanja u Uniji usmjereno je, među ostalim, na protutržišno ponašanje poduzeća. Jednostranim potencijalno štetnim trgovinskim praksama obuhvaćenima ovom inicijativom ne krši se nužno pravo EU-a o tržišnom natjecanju u skladu s člankom 101. ili člankom 102. UFEU-a. Zbog toga pravom u području tržišnog natjecanja na razini Unije ili na nacionalnoj razini možda nisu obuhvaćene sve vrste pitanja obuhvaćenih ovom inicijativom.

Pravo u području zaštite potrošača odnosi se na brojne potencijalno štetne trgovinske prakse, na razini EU-a osobito u okviru Direktive o nepoštenim poslovnim praksama 2005/29/EZ⁴ i Direktive Vijeća o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima 93/13/EEZ⁵. Navedene direktive zahtijevaju visoku razinu transparentnosti i „profesionalne pažnje”. Međutim, njihovo područje primjene ograničeno je na transakcije između poslovnih subjekata i potrošača. S druge strane, Direktivom 2006/114/EZ o zavaravajućem i komparativnom oglašavanju⁶ obuhvaćeni su određeni odnosi između poslovnih subjekata. Njome se želi zaštititi trgovce od zavaravajućeg oglašavanja i njegovih nepravrednih posljedica te su utvrđeni uvjeti u kojima je dopušteno komparativno oglašavanje. Međutim, odredbe utvrđene u potonjem instrumentu ograničene su na oglašivačke prakse i nisu općenito usmjerene na rješavanje prethodno navedenih potencijalno štetnih trgovinskih praksi, do kojih dolazi u okviru postojećeg ugovornog odnosa između internetskih platformi i njihovih poslovnih korisnika.

- **Dosljednost u odnosu na druge politike Unije**

Ovim prijedlogom želi se zajamčiti pravedno, predvidivo, održivo i pouzdano pravno okruženje za poslovne korisnike, korisnike korporativnih internetskih stranica, pružatelje usluga internetskog posredovanja i internetskih tražilica, čime će se ograničiti učestalost i učinak štetnih trgovinskih praksi između platforme i poslovnih subjekata do kojih dolazi u određenim internetskim aktivnostima, a čime se osigurava povjerenje u ekonomiju internetskih platformi i sprečava daljnja pravna rascjepkanost digitalnog jedinstvenog tržišta.

Prema tome, inicijativom se pridonosi ostvarenju ciljeva Strategije o jedinstvenom digitalnom tržištu stvaranjem jasnog, transparentnog i stabilnog pravnog okruženja za pružatelje internetskih usluga B2C i njihove poslovne korisnike, kako bi se suočilo s rascjepkanošću tržišta i svim sudionicima omogućilo da sudjeluju u novoj tržišnoj dinamici po poštenim i uravnoteženim uvjetima te uz prikladan stupanj transparentnosti.

Prijedlog je dosljedan i s brojnim drugim politikama i pravilima Unije. Njime su osobito dopunjena pravila u okviru prethodno navedenog zakonodavstva u području tržišnog natjecanja i zaštite potrošača, pri čemu ne utječe na primjenu tih pravila.

Nadalje, osobito u pogledu pravne zaštite, prijedlog valja shvatiti u kontekstu zakonodavnih pravila Unije o sudskoj suradnji u građanskim stvarima, kao što su Uredba (EU) br. 1215/2012 o nadležnosti, priznavanju i izvršenju sudskih odluka u građanskim i trgovačkim stvarima⁷, Uredba (EZ) br. 593/2008 o pravu koje se primjenjuje na ugovorne obveze⁸, Uredba (EZ) br. 864/2007 o pravu koje se primjenjuje na izvanugovorne obveze⁹ i Direktiva 2008/52/EZ o nekim aspektima mirenja u građanskim i trgovačkim stvarima¹⁰.

Obvezom pružanja opisa glavnih parametara za određivanje poretka dopunjuju su zahtjevi kojima trgovci podliježu u skladu sa zakonodavstvom EU-a o zaštiti potrošača. S tim u vezi

⁴ SL L 149, 11.6.2005., str. 22.

⁵ SL L 95, 21.4.1993., str. 29.

⁶ SL L 376, 27.12.2006., str. 21.

⁷ SL L 351, 20.12.2012., str. 1.

⁸ SL L 177, 4.7.2008., str. 6.

⁹ SL L 199, 31.7.2007., str. 40.

¹⁰ SL L 136, 24.5.2008., str. 3.

Komisija je u okviru paketa mjera za nove pogodnosti za potrošače¹¹ predložila izmjene koje sadržavaju zahtjev da se potrošačima mora omogućiti jasna identifikacija rezultata pretraživanja kojima je dana prednost zbog toga što je za njih plaćeno te zahtjev da ih se informira o glavnim parametrima koji utječu na poredak na internetskim tržištima.

Konačno, ovaj je prijedlog usklađen s Direktivom 2000/31/EZ o određenim pravnim aspektima usluga informacijskog društva na unutarnjem tržištu, posebno elektroničke trgovine¹², kojom je utvrđen opći okvir koji se odnosi na pružanje usluga informacijskog društva u Uniji.

Predložena Uredba neće utjecati na prethodno navedene postojeće akte prava Unije.

2. PRAVNA OSNOVA, SUPSIDIJARNOST I PROPORCIONALNOST

• Pravna osnova

S obzirom na i. činjenicu da inicijativa predstavlja ključan dio strategije o jedinstvenom digitalnom tržištu; ii. intrinzičnu prekograničnu prirodu internetskih usluga koje se razmatraju i iii. pojavu rascjepkanosti jedinstvenog tržišta zbog specifičnog nacionalnog zakonodavstva o obuhvaćenim pitanjima, relevantnu pravnu osnovu za ovu inicijativu predstavlja članak 114. UFEU-a.

Cilj je članka 114. UFEU-a približiti odredbe u državama članicama i zajamčiti primjenjivost dosljednih i nediskriminirajućih pravila u cijeloj Uniji. Takvom primjenom zajedničkih pravila u cijeloj Uniji uređuju se i izbjegavaju odstupanja među državama članicama te se jamči pravna sigurnost, čime se poduzećima i potrošačima omogućuje da iskoriste prednosti unutarnjeg tržišta. Prema tome, inicijativa pridonosi uspostavi i dobrom funkcioniranju unutarnjeg tržišta.

• Supsidijarnost (za neisključivu nadležnost)

Intrinzična prekogranična priroda internetskih usluga o kojima je riječ podrazumijeva da države članice ne mogu samostalno ostvariti ciljeve na djelotvoran način. Vodeći pružatelji usluga internetskog posredovanja imaju poslovni nastan u jednoj državi članici, ali omogućuju pristup gotovo čitavom stanovništvu EU-a, bilo iz njihova uobičajenog boravišta bilo pri putovanju Unijom. Važno je napomenuti da 90 % ispitanika koji su sudjelovali u Komisijinu utvrđivanju činjenica o odnosima između platformi i poslovnih subjekata istovremeno upotrebljava određene vrste internetskih usluga za komercijalnu komunikaciju putem internetske prisutnosti.

Prema tome, djelovanje Unije predstavlja jedini način na koji se može zajamčiti da se na pružatelje predmetnih usluga i korisnike tih usluga primjenjuju zajednička, prikladna i djelotvorna pravila, neovisno o zakonodavstvu i forumu utvrđenom u uvjetima upotrebe usluge. U pogledu ovdje opisanog određenog skupa pitanja Europsko vijeće „istaknulo je nužnost povećane transparentnosti u praksama i upotrebi platformi”¹³ u okviru regulatornog okvira za Uniju usmjerenog na budućnost.

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

¹² SL L 178, 17.7.2000., str. 1.

¹³ Zaključci Europskog vijeća od 19. listopada 2017., [ST 14 2017 INIT](#).

- **Proporcionalnost**

Cilj je prijedloga stvoriti bolje poslovno okruženje za poslovne korisnike i korisnike korporativnih internetskih stranica koji trguju u Uniji. Istodobno predmetni pružatelji internetskih usluga u načelu i dalje imaju slobodu utvrđivanja općih politika za pružanje vlastitih usluga i nudi im se mogućnost da svoje dobrovoljne obveze oblikuju s pomoću industrijskih kodeksa ponašanja unutar pravnog okvira koji se temelji na načelima. Cilj mu je dakle pružiti prikladan odgovor na utvrđeni problem i istovremeno zaštititi inovacijske sposobnosti pružatelja internetskih usluga. Nadalje, odabir uredbe olakšat će rast pružatelja u korist svih sudionika u uslugama internetskog posredovanja jer će se zajedničkim pravilima primjenjivima diljem Unije sniziti troškovi usklađivanja i povećati pravna sigurnost, osobito za prekogranične operacije.

Proporcionalnost opcije kojoj se daje prednost, kako je vidljivo iz ovog prijedloga, proizlazi i iz kombinacije razmjerno općih pravila Unije utemeljenih na načelima, uz značajne mogućnosti za djelovanje industrije i ciljano praćenje. Ovaj je pristup prilagođen internetskom tehnološkom i gospodarskom okruženju koje se brzo mijenja. Skupina stručnjaka za Promatračnicu ekonomije internetskih platformi, koja će biti osnovana paralelno s ovim prijedlogom, slijedit će općeniti razvoj ekonomije internetskih platformi općenito i posebna obuhvaćena pitanja, među ostalim s obzirom na obveze pravne transparentnosti. Prema tome, pristup utvrđen u ovoj predloženoj Uredbi ostaje proporcionalan pitanjima utvrđenima u internetskim odnosima između poslovnih subjekata.

S obzirom na administrativno opterećenje različitih dijelova inicijative, mala poduzeća ostvarit će koristi od ciljanog izuzeća od obveze uvođenja djelotvornog internog sustava za rješavanje pritužbi. Valja napomenuti da su tom obvezom utvrđeni samo relativno visoki kriteriji djelotvornosti i pristupačnosti, koji će pružateljima usluga ostaviti slobodu u pogledu provedbe troškovno učinkovitih tehničkih rješenja, što će rezultirati troškovima nižima od prosjeka. Ciljanim izuzećem zajamčit će se da se, ako se administrativno opterećenje koje proizlazi iz inicijative ne može u potpunosti isključiti, obuhvate samo poduzeća koja ostvaruju dovoljne prihode za pokrivanje tog tereta.

- **Odabir instrumenta**

Moguće je, ali malo vjerojatno, da bi ograničavanje djelovanja Unije na promicanje dobrovoljnog industrijskog djelovanja i određene prateće mjere bilo djelotvorno jer bi to zapravo dovelo do oslanjanja na poticaje same industrije i njezinu spremnost za promjenu *statusa quo*. Iako je povećanje interakcija i transakcija s potrošačima na platformama u interesu i pružatelja usluga i njihovih poslovnih korisnika, njihovi kratkoročni interesi pri rješavanju problema koji nastaju u njihovim poslovnim odnosima tek su djelomično usklađeni. Prethodno iskustvo s inicijativom za lanac opskrbe u prehrambenom sektoru ukazuje i na to da isključivo dobrovoljne inicijative nisu prikladne za stvaranje funkcionalnog i neovisnog mehanizma pravne zaštite i pravila o pravednosti koja su atraktivna i vjerodostojna za obje strane tržišta. Unatoč određenom napretku (izrada načela dobre prakse i uspostava skupine za upravljanje) dobavljači poljoprivrednih proizvoda, koji su trebali biti glavni korisnici programa, nisu se pridružili programu zbog zabrinutosti u pogledu povjerljivosti i provedbe. U međuvremenu je 21 država članica već donijela nacionalno zakonodavstvo i inicijative za suzbijanje potencijalno štetnih trgovinskih praksi u lancu opskrbe hranom.

Zbog toga se utvrđeni problemi mogu učinkovito riješiti isključivo zakonodavnim instrumentom. Nadalje, uredba je najprimjerenije rješenje jer je izravno primjenjiva u

državama članicama, njome se uspostavlja ista razina obveza za privatne stranke i omogućuje dosljednu primjena pravila u inherentno prekograničnoj internetskoj posrednoj trgovini i pretraživanju interneta. Time će se ujedno riješiti i spriječiti rascjepkanost jedinstvenog digitalnog tržišta.

3. REZULTATI *EX POST* EVALUACIJA, SAVJETOVANJA S DIONICIMA I PROCJENE UČINAKA

- ***Ex post* evaluacija / provjera prikladnosti postojećeg zakonodavstva**

U izvješću o provjeri prikladnosti prava o zaštiti potrošača i stavljanju proizvoda na tržište¹⁴ zaključeno je da postoji potreba da se razmotre izmjene Direktive o zavaravajućem i komparativnom oglašavanju u pogledu odnosa B2B, čime su uvelike potvrđeni zaključci Komunikacije Komisije iz 2012. u kojoj je najavljena namjera revidiranja te direktive¹⁵. Međutim, u početnoj procjeni učinka ciljanog preispitivanja direktiva EU-a u području prava o zaštiti potrošača istaknuto je da bi se zaključci provjere prikladnosti bolje iskoristili u okviru ove inicijative o odnosima između platformi i poslovnih subjekata, osobito u kontekstu jedinstvenog digitalnog tržišta. Prema tome, ova inicijativa temelji se na zaključcima najnovije provjere prikladnosti prava o zaštiti potrošača i stavljanju proizvoda na tržište.

- **Savjetovanja s dionicima**

Komisija se opsežno savjetovala o pitanjima povezanim s odnosima B2B u ekosustavu internetskih platformi. Ponajprije, prije Komunikacije Komisije o internetskim platformama iz svibnja 2016.¹⁶ opsežno savjetovanje dovelo je do jasnije definicije problematike i početka dubinskog utvrđivanja činjenica. Nadalje, zaključci s niza radionica i savjetovanja putem nekoliko anketa uzeti su u obzir pri definiranju problema i rezultirali su preliminarnim opcijama na razini politike. Konačno, dublje tematske skupine, radionice, upitnik i otvorena prezentacija državama članicama pridonijeli su osmišljavanju i ispitivanju mogućnosti na razini politike. Uz upotrebu savjetodavnih alata, službe Komisije sastale su se ili su održale razgovore s nizom dionika u okviru bilateralnih sastanaka.

Poslovni korisnici, osobito mikropoduzeća te mala i srednja poduzeća općenito podupiru zakonodavno djelovanje u svrhu osiguranja mogućnosti djelotvorne pravne zaštite i veće transparentnosti praksi određivanja poretka, odredbi o paritetu cijena i transparentnosti u postupcima isključenja proizvoda iz ponude.

Većina predmetnih pružatelja internetskih usluga s kojima je provedeno savjetovanje slaže se da je pružanje objašnjenja poslovnom korisniku u slučaju isključenja proizvoda iz ponude ili povlačenja ponude razumna pravna obveza, pod uvjetom da se poštuju njihove pravne obveze uklanjanja nezakonitog sadržaja i suradnje u istragama. Pružatelji usluga s kojima je provedeno savjetovanje naveli su da ne vide dodanu vrijednost vanjskog rješavanja sporova jer vjeruju vlastitim internim sustavima za rješavanje sporova. Općenito ne vide problem u provedbi rokova za slanje obavijesti o promjenama u uvjetima upotrebe, ali ne slažu se sa strogim rokovima za slanje obavijesti. Kad je riječ o transparentnosti u pogledu određivanja poretka i upotrebe podataka, pružatelji usluga uglavnom se slažu s obvezom razmjerno

¹⁴ Za pregled provjere prikladnosti prava o zaštiti potrošača i stavljanju proizvoda na tržište u okviru Programa za prikladnost i učinkovitost propisa vidjeti http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

¹⁵ COM (2012) 702 final.

¹⁶ COM (2016) 288 final.

visokog stupnja objavljivanja podataka, ali upozoravaju na „poigravanje” i manipulaciju algoritmima s previše transparentnosti. Općenito govoreći, pružatelji usluga podupiru zamisao o praćenju ekonomije internetskih platformi pod uvjetom da se to praćenje u potpunosti provodi na način da se poštuju njihove poslovne tajne.

Brojni stručnjaci iz administracija država članica smatraju da je rješavanje pitanja povezanih s uvjetima upotrebe ključno za sva pitanja povezana s odnosima između poslovnih subjekata na internetu. Jednako tako, smatraju da bi proporcionalnost obveze transparentnosti ovisila o preciznoj formulaciji i veličini pružatelja usluge. U pogledu pitanja kao što su rokovi za dostavljanje obavijesti, stajališta se razlikuju ovisno o iskustvu na nacionalnoj razini, u rasponu od nepostojanja potrebe za regulacijom do obvezno utvrđenih rokova za slanje obavijesti. Neki nacionalni stručnjaci smatraju i da je potrebno pojednostaviti uvjete upotrebe kako bi bili transparentni i prilagođeniji poslovnim subjektima. Nacionalni stručnjaci s kojima je provedeno savjetovanje podupiru pravnu obvezu u pogledu transparentnosti, odnosno navođenje razloga za isključenje proizvoda iz ponude. Općenito se slažu da bi zahtjevi povezani s isključenjem proizvoda iz ponude trebali biti usklađeni s postupcima u slučaju nezakonitog sadržaja / postupcima obavješćivanja i djelovanja. Obveza transparentnosti u pogledu kriterija određivanja poretka općenito se smatra proporcionalnom i legitimnom. Stručnjaci s više iskustva u pitanjima određivanja poretka podupiru mjere kojima bi se pravodobno riješili nastali problemi, iako neki smatraju da bi to pitanje valjalo prepustiti trgovačkom pravu i pravu tržišnog natjecanja. Postoji opća suglasnost o tome da je najbolji pristup predstavljaju i. utvrđivanje obveze transparentnosti koja obuhvaća prakse određivanja poretka općenito i ii. rad prema utvrđivanju najboljih praksi određivanja poretka. U pogledu podataka stručnjaci za nediskriminaciju i načelo najpovlaštenije nacije upozorili su da je potrebno daljnje razmatranje. Međutim, stručnjaci se općenito slažu u pogledu važnosti pravne zaštite. Postoji određena zabrinutost o tome da bi interni sustavi za rješavanje pritužbi mogli predstavljati opterećenje za mala i srednja poduzeća (MSP-ovi). Neki nacionalni stručnjaci zalažu se za promicanje postojećih najboljih praksi (po mogućnosti u okviru samoregulatorne mjere). Stručnjaci koji predstavljaju nacionalna nadležna tijela općenito prepoznaju važnost praćenja. Međutim, općenito se protive uspostavi novog tijela ili europske agencije u tu svrhu.

Ciljana i suregulatorna narav ove inicijative, koja se temelji na transparentnosti i mjerama pravne zaštite zajedno s ojačanim praćenjem u okviru paralelno uspostavljene skupine stručnjaka, odražava zajedničke temelje u stajalištima različitih skupina dionika s kojima je provedeno savjetovanje.

- **Prikupljanje i primjena stručnih znanja**

Komisija i vanjski izvođači proveli su između 2015. i 2017. nekoliko ispitivanja, javno savjetovanje i brojne studije. Interno ekonomsko istraživanje i potpora osmišljavanju politike od strane Zajedničkog istraživačkog centra dodatno su pridonijeli procjeni učinka na kojoj se temelji ova inicijativa. Nadalje, provedeno je internetsko savjetovanje s državama članicama, čiji su zaključci uzeti u obzir na sastanku stručne skupine za e-trgovinu posvećene ovoj inicijativi. Konačno, Komisija je organizirala brojne seminare sa stručnjacima iz akademske zajednice, čija su mišljenja pridonijela uokvirenju problema i strategiji prikupljanja dokaza.

- **Procjena učinka**

Ovaj se prijedlog temelji na procjeni učinka. Dana 1. prosinca 2017. Odbor za regulatorni nadzor prvo je izdao negativno mišljenje sa sveobuhvatnim primjedbama natu procjenu učinka. Nakon znatnih izmjena procjene učinka Odbor je 22. ožujka 2018. izdao pozitivno

mišljenje sa zadržkama. Mišljenje i preporuke Odbora te objašnjenje načina na koji su uzeti u obzir navedeni su u Prilogu 1. Radnom dokumentu službi koji se objavljuje zajedno s ovim prijedlogom. U Prilogu 4. donosi se pregled toga na koga prijedlog utječe i kako.

Komisija je ispitala različite opcije politike za postizanje općeg cilja ove inicijative, a to je uspostava pravednog, predvidljivog, održivog i pouzdanog internetskog poslovnog okruženja uz očuvanje i daljnje poticanje ekosustava internetskih platformi utemeljenog na inovacijama u cijelom EU-u. U takvom poslovnom okruženju trgovci bi trebali imati na raspolaganju potrebne zaštitne mjere za sprječavanje nastanka štete od nepoštenih trgovinskih praksi i mogućnost da po potrebi zatraže djelotvornu pravnu zaštitu. Prijedlogom bi se trebao riješiti i problem regulatorne rascjepkanosti na razini EU-a te bi se trebao spriječiti njegov nastanak. U okviru odabranog suregulatornog okvira koji je potreban za osiguranje pravne sigurnosti i predvidivosti za poslovne korisnike uz istovremenu zaštitu inovacijskog potencijala pružatelja internetskih usluga u konačnici su odabrane četiri opcije na razini politike. Svim tim opcijama predviđeno je da se za pružatelje usluga uvede razmjerno visoka razina pravnih obveza u pogledu transparentnosti i pravne zaštite, utemeljenih na načelima, ali razlikuju se u smislu opsega potencijalno štetnih trgovinskih praksi na koje se odnose. Nadalje, dvjema od četiri odabrane opcije primjena pravne obveze transparentnosti proširena je na utvrđivanje poretka na pružatelje općih internetskih tražilica radi povećanja učinkovitosti i osiguranja jednakog postupanja. Konačno, jedna od tih dviju opcija obuhvaćala je jedinstvenu i opsežniju obvezu prema kojoj pružatelji usluga svojim poslovnim korisnicima moraju dati priliku da, u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka¹⁷, od svojih potrošača zatraže privolu za dobivanje i obradu njihovih adresa e-pošte nakon dovršetka transakcije putem upotrebe usluge.

Za opciju politike kojom se predviđaju pravne obveze transparentnosti za ograničeniji broj potencijalno štetnih trgovinskih praksi procijenjeno je da ima ograničenu djelotvornost. Iako bi se njome povećala pravna sigurnost putem pravnih mjera u pogledu transparentnosti i pravne zaštite, zadržao bi se rizik od izravne štete za poslovne subjekte i rascjepkanosti jer je procijenjeno da je malo vjerojatno da će određene trgovinske prakse s velikim učinkom (određivanje poretka, podaci, diskriminacija, MFN) biti u dovoljnoj mjeri riješene putem samoregulacije.

Za preostale tri opcije politike, kojima se predviđaju pravne obveze transparentnosti za čitav niz potencijalno štetnih trgovinskih praksi utvrđenih u okviru ove inicijative, zaključeno je da su djelotvorne. U tom je pogledu zaključeno da se proširenjem područja primjene određenih pravnih obveza u pogledu transparentnosti utvrđivanja poretka na pružatelje internetskih tražilica postiže relativno najveći stupanj djelotvornosti. Istodobno je procijenjeno da je mogućnost uvođenja jedinstvene i opsežnije obveze razmjene podataka neproporcionalna zbog, s jedne strane, posebnog cilja zadržavanja inovacijskog potencijala ekonomije internetskih platformi te, s druge strane, nezakonodavnih mjera koje se istodobno predstavljaju u svrhu poticanja pravednih politika za razmjenu podataka među poslovnim subjektima. Nadalje, odabrana opcija politike podrazumijeva da pravne obveze transparentnosti prati pojačano praćenje trgovinskih praksi internetskih platformi, što je važan čimbenik za poticanje pravednog i predvidljivog okruženja za poslovne korisnike.

Uvođenje pravno obvezujućih obveza u pogledu transparentnosti i pravne zaštite za sve potencijalno štetne trgovinske prakse utvrđene u okviru ove inicijative, uključujući

¹⁷ Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (SL L 119, 4.5.2016., str. 1.).

transparentnost u pogledu određivanja poretka u općem pretraživanju interneta (na što bi se radi osiguranja proporcionalnosti primjenjivala samo odredba o provedbi kolektivne pravne zaštite, a ne i ostale odredbe o pravnoj zaštiti iz ove predložene Uredbe) stoga je optimalan odabir politike. Osim što se njime štiti potencijal tržišta ekonomije internetskih platformi na jedinstvenom tržištu, procjenjuje se da prijedlog može poništiti negativan učinak na ekonomiju internetskih platformi koji proizlazi iz manjka povjerenja poslovnih korisnika, i to u iznosu od najmanje 0,81 milijarde EUR do 4,05 milijarde EUR. Imat će i pozitivan društveni učinak jer će dovesti do povećanja prometa za rastući broj poduzeća iz EU-a koja upotrebljavaju usluge internetskog posredovanja, za što se očekuje da će dovesti do dodatnih mogućnosti za zapošljavanje.

Iako tržišta za e-trgovinu, koja su jedna od nekoliko vrsta pružatelja usluga načelno obuhvaćenih inicijativom, mogu obuhvaćati fizičku isporuku robe koju poslovni korisnici pružaju potrošačima, ne očekuje se da će povećana upotreba ove vrste usluge kao rezultat prijedloga imati znatan štetan učinak na okoliš. Očekuje se da će troškovi usklađivanja povezani s prijedlogom biti ograničeni te da će većinom utjecati na pružatelje usluga internetskog posredovanja i internetskih tražilica. Predloženom pravnom obvezom uspostave internog sustava za rješavanje pritužbi stvara se razmjerno visoko potencijalno opterećenje za pružatelje usluga, pri čemu će manji pružatelji najvjerojatnije biti suočeni s određenim troškovima usklađivanja. Zbog toga su ta mala poduzeća, kako su definirana u Preporuci Komisije o MSP-ovima iz 2003.¹⁸, izuzeta od primjene te posebne odredbe. Stoga se smatra da je prijedlog proporcionalan.

- **Primjerenost propisa i pojednostavljivanje**

Kako je prethodno navedeno, mala poduzeća ostvarit će koristi od ciljanog izuzeća od obveze uvođenja internog sustava za rješavanje pritužbi. Prijedlogom se posebno želi omogućiti održivi rast usluga internetskog posredovanja i osmišljen je na način da je u potpunosti tehnološki neutralan.

- **Temeljna prava**

Unija se obvezala na visoke standarde temeljnih prava. Poseban cilj pravodobne i djelotvorne pravne zaštite za poslovne korisnike pridonosi povećanju prava poslovnih korisnika na djelotvoran pravni lijek i na pošteno suđenje (članak 47. Povelje Europske unije o temeljnim pravima) u mjeri u kojoj bi obuhvaćao poboljšani pristup pravosuđu.

Nadalje, pravedno, predvidljivo, održivo i pouzdano internetsko poslovno okruženje koje se želi uspostaviti ovim prijedlogom pridonijet će osiguravanju prikladne uravnoteženosti između prava na slobodu poduzetništva pružatelja usluga i njihovih poslovnih korisnika (članak 16. Povelje Europske unije o temeljnim pravima). Mjere u pogledu transparentnosti utvrđene u predloženoj Uredbi osobito predstavljaju preduvjet za praćenje toga je li temeljno pravo na slobodu poduzetništva neopravdano ograničeno u pogledu slabije strane u odnosima između poslovnih subjekata.

4. UTJECAJ NA PRORAČUN

Prijedlog neće utjecati na proračun EU-a.

¹⁸ Preporuka Komisije 2003/361/EZ od 6. svibnja 2003. o definiciji mikropoduzeća te malih i srednjih poduzeća (SL L 124, 20.5.2003., str. 36.).

5. OSTALI DIJELOVI

• Planovi provedbe i mehanizmi praćenja, evaluacije i izvješćivanja

Praćenje razvoja učinaka predstavlja ključan dio predložene intervencije u tom području jer ekonomija internetskih platformi ostaje dinamičan dio gospodarstva koji se brzo mijenja. Stoga je praćenje podijeljeno na dva strateška dijela:

jedan je povjeren namjenskoj skupini stručnjaka koja zajedno s timom Komisijinih službenika čini Promatračnicu EU-a za ekonomiju internetskih platformi. Kako je utvrđeno u Odluci Komisije C(2018)2393, stručna će skupina pružati savjetovanje i stručnu analizu razvoja ekonomije internetskih platformi, osobito u vezi s algoritamskim donošenjem odluka, pristupom podacima, naknadom za sadržaj koji se prikazuje na internetu, transparentnosti i odgovornosti u odnosima između poslovnih subjekata u internetskom oglašavanju, razlikama u postupanju i ograničenjima za poslovne korisnike u smislu ponude različitih uvjeta pri upotrebi drugih distribucijskih kanala. Po potrebi će surađivati i s ostalim relevantnim stručnim skupinama i centrima izvrsnosti koje su uspostavili EU i države članice.

Drugi strateški dio odnosi se na posebno praćenje razvoja učinaka povezanih s dijelovima predložene Uredbe koji se odnose na regulaciju i samoregulaciju.

Komisija će pratiti tržišne pokazatelje za okruženje internetskih platformi, osobito u okviru Promatračnice EU-a za ekonomiju internetskih platformi te na temelju rada skupine stručnjaka. Ta analiza obuhvaća podatke kao što su: broj i vrste poslovnih subjekata koji trguju putem usluga internetskog posredovanja, broj i vrsta pritužbi riješenih putem unutarnjih i vanjskih mehanizama pravne zaštite, broj uspješno riješenih slučajeva, vrijeme potrebno za rješavanje slučaja, mjesto poslovnog nastana, veličina pružatelja usluga koji trguju u EU-u, uključujući promet ostvaren na tržištu EU-a u svojstvu internetskog posrednika. U roku od dvije godine od početka djelovanja Promatračnice EU-a službe Komisije izradit će izvješće na temelju njezinih aktivnosti i, uzimajući u obzir postojeće stanje, napretka u pogledu ostvarenja ciljeva politike i mogućih neriješenih pitanja.

Djelotvornost i učinkovitost prijedloga pratit će se primjenom utvrđenih pokazatelja kako bi se dobile informacije za izradu politike s obzirom na razvoj potencijalno štetnih trgovinskih praksi. Posljedično, učinak intervencije bit će ocijenjen u kontekstu evaluacije i ta će se ocjena prema potrebi iskoristiti pri preispitivanju predložene Uredbe kako je utvrđeno u njezinoj odredbi o preispitivanju, koje se provodi tri godine nakon njezina stupanja na snagu i zatim svake tri godine.

• Detaljno obrazloženje posebnih odredbi prijedloga

Člankom 1. utvrđuju se predmet i područje primjene predložene Uredbe. U njemu je objašnjeno da su člankom utvrđene obveze za pružatelje usluga internetskog posredovanja i u određenim aspektima za internetske tražilice u skladu s kojima poslovnim korisnicima i korisnicima korporativnih internetskih stranica moraju osigurati prikladnu transparentnost i ponuditi im određene mogućnosti pravne zaštite. Objašnjava se i zemljopisni opseg predložene Uredbe, koji odražava inherentno prekograničnu prirodu predmetnih internetskih usluga, u okviru kojih djelatnostima i transakcijama koje se obavljaju unutar Unije mogu posredovati pružatelji usluga koji nemaju poslovni nastan u Uniji.

Članak 2. sadržava primjenjive pravne definicije.

U članku 3. utvrđeni su zahtjevi u pogledu jasnoće, dostupnosti i izmjena unaprijed definiranih standardnih uvjeta upotrebe koje upotrebljavaju pružatelji usluga internetskog posredovanja.

U članku 4. utvrđeni su zahtjevi u pogledu obrazloženja razloga koje pružatelj usluga internetskog posredovanja mora pružiti ako poslovnom korisniku obustavi ili prekine upotrebu svojih usluga posredovanja.

U članku 5. utvrđeni su zahtjevi da se u uvjetima upotrebe koje upotrebljavaju pružatelji usluga internetskog posredovanja mora navesti opis glavnih parametara koji određuju poredak poslovnih korisnika u rezultatima pretraživanja, uključujući opis toga kada na poredak utječe poslovni korisnik koji plaća izravnu ili neizravnu naknadu. Člankom je utvrđen sličan zahtjev za navođenje glavnih parametara koji određuju poredak pružatelja usluga internetskih tražilica u obliku lako pristupačnog i javno dostupnog opisa. Člankom se zahtijeva i da bi opis glavnih parametara koji određuju poredak predmetnim poslovnim korisnicima ili korisnicima korporativnih internetskih stranica trebao omogućiti prikladno razumijevanje mogućih posljedica značajki robe ili usluga koji se nude, relevantnosti tih značajki za potrošače, kao i značajki dizajna internetskih stranica koje se upotrebljavaju u kontekstu internetskih tražilica.

U članku 6. utvrđeni su zahtjevi da se u uvjetima upotrebe koje upotrebljavaju pružatelji usluga internetskog posredovanja mora navesti opis različitog postupanja prema robi i uslugama koje nudi sam pružatelj usluga internetskog posredovanja ili koje nude poslovni korisnici pod njegovom kontrolom.

U članku 7. utvrđen je zahtjev da se u standardnim uvjetima upotrebe koje upotrebljavaju pružatelji usluga internetskog posredovanja mora navesti opis pristupa osobnim podacima ili drugim podacima koje poslovni korisnici ili potrošači pružaju u okviru usluga internetskog posredovanja ili koji nastaju u njihovu okviru.

U članku 8. utvrđen je zahtjev da se u uvjetima upotrebe koje upotrebljavaju pružatelji usluga internetskog posredovanja mora navesti i objaviti opis razloga za ograničenje sposobnosti poslovnih korisnika da potrošačima ponude različite uvjete za dobivanje robe ili usluga na druge načine koji nisu usluge internetskog posredovanja.

U članku 9. utvrđen je zahtjev prema kojem pružatelj usluga internetskog posredovanja mora osigurati interni sustav za rješavanje pritužbi poslovnih korisnika, zajedno sa zahtjevima koji se odnose na postupanje s takvim pritužbama, uključujući obveze za brzo i učinkovito razmatranje pritužbi te dostavljanje jasne i nedvosmislene obavijesti o ishodu poslovnom korisniku. Jednako tako, utvrđen je i zahtjev za uključivanje određenih informacija o internom sustavu za rješavanje pritužbi u uvjete upotrebe. Nadalje, njime je utvrđena obveza pružatelja usluga internetskog posredovanja za objavljivanje izvješća o broju podnesenih pritužbi, predmetu pritužbi, vremenu potrebnom za obradu pritužbi i odlukama donesenim u pogledu pritužbi.

U članku 10. utvrđen je zahtjev prema kojem pružatelji usluga internetskog posredovanja u svojim uvjetima upotrebe moraju navesti jednog ili više miritelja s kojima su spremni surađivati u svrhu postizanja izvansudskog dogovora o sporu, na primjer ako pitanje nije riješeno putem internog sustava za rješavanje pritužbi (uspostavljenog u skladu s člankom 9.). Nadalje, utvrđeni su određeni zahtjevi za miritelje, uključujući nepristranost, pristupačnost, kompetenciju i resurse, kao i obveza prema kojoj pružatelji usluga internetskog posredovanja moraju sudjelovati u mirenju u dobroj vjeri. Zahtjevima iz tog članka ne dovodi se u pitanje pravo bilo koje stranke na pokretanje sudskog postupka.

U članku 11. utvrđen je zahtjev prema kojem Komisija mora poticati pružatelje usluga internetskog posredovanja da pojedinačno ili zajednički uspostave jednu organizaciju neovisnih miritelja ili više njih radi omogućivanja izvansudskih nagodbi u sporovima koji nastanu tijekom pružanja usluga internetskog posredovanja, osobito s obzirom na njihovu prekograničnu narav.

Člankom 12. utvrđeno je pravo predstavničkih organizacija, udruženja ili javnih tijela na pokretanje sudskih postupaka radi zaustavljanja ili zabrane neusklađenosti pružatelja usluga internetskog posredovanja sa zahtjevima iz Uredbe. Nadalje, njime se od predstavničkih organizacija i udruženja zahtijeva da ispune određene zahtjeve, kao što su neprofitni karakter, uspostava u svojstvu pravnog subjekta u skladu sa zakonodavstvom relevantne države članice i ostvarivanje ciljeva koji su u kolektivnom interesu poslovnih korisnika koje zastupaju.

U članku 13. utvrđen je zahtjev prema kojem Komisija mora poticati pružatelje usluga internetskog posredovanja, kao i internetskih tražilica te organizacija i udruženja koja ih zastupaju, da izrade kodekse ponašanja.

Člankom 14. utvrđen je zahtjev prema kojem Komisija mora redovito ocjenjivati Uredbi, prvi put tri godine nakon datuma stupanja na snagu Uredbe.

Člankom 15. utvrđeno je da se Uredba počinje primjenjivati šest mjeseci od datuma objave.

Prijedlog

UREDBE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

o promicanju pravednosti i transparentnosti za poslovne korisnike usluga internetskog posredovanja

(Tekst značajan za EGP)

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 114.,

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

nakon prosljeđivanja nacрта zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora¹,

uzimajući u obzir mišljenje Odbora regija²,

u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom,

budući da:

- (1) Usluge internetskog posredovanja ključne su za omogućivanje poduzetništva, trgovine i inovacija, mogu poboljšati i dobrobit potrošača i sve se više upotrebljavaju i u javnom i privatnom sektoru. Nude pristup novim tržištima i trgovačkim prilikama, što poduzećima omogućuje da iskoriste prednosti unutarnjeg tržišta. To isto omogućuju i potrošačima u Uniji, osobito povećanjem izbora robe i usluga koje im se nude na internetu.
- (2) Usluge internetskog posredovanja mogu biti od ključne važnosti za komercijalni uspjeh poduzeća koja upotrebljavaju takve usluge kako bi doprla do potrošača. Porast transakcija koje se provode putem usluga internetskog posredovanja, omogućen snažnim podatkovno utemeljenim mrežnim učincima, vodi do toga da takvi poslovni korisnici, uključujući mikropoduzeća i mala i srednja poduzeća, ovisе o tim uslugama za dosezanje potrošača. S obzirom na tu povećanu ovisnost pružatelji tih usluga često imaju veću pregovaračku moć, što im omogućuje da postupaju jednostrano na način koji može biti nepravedan i štetan za legitimne interese njihovih poslovnih korisnika i, neizravno, potrošača u Uniji.
- (3) Isto tako, opće internetske tražilice mogu biti važni izvori internetskog prometa za poduzeća koja nude robu ili usluge potrošačima putem internetskih stranica, zbog čega mogu znatno utjecati na komercijalni uspjeh takvih korisnika korporativnih internetskih stranica koji nude svoju robu ili usluge putem interneta na unutarnjem tržištu. U tom pogledu način na koji pružatelji internetskih tražilica određuju poredak tih internetskih stranica, uključujući stranice putem kojih korisnici korporativnih internetskih stranica nude svoju robu i usluge potrošačima, ima važan učinak na odabir potrošača i komercijalni uspjeh tih korisnika korporativnih internetskih stranica. Čak i u slučaju nepostojanja ugovornog odnosa s korisnicima korporativnih internetskih stranica pružatelji internetskih tražilica mogu jednostrano postupati na način koji može biti nepravedan i koji može biti

¹ SL C , , str. .

² SL C , , str. .

štetan za legitimne interese korisnika korporativnih internetskih stranica i, neizravno, potrošača u Uniji.

- (4) Ovisnost poslovnih korisnika o uslugama internetskog posredovanja dovodi i do situacije u kojoj poslovni korisnici često imaju ograničene mogućnosti traženja pravne zaštite u slučajevima kada je jednostrano djelovanje pružatelja tih usluga dovelo do spora. Ti pružatelji u brojnim slučajevima ne nude pristupačne i učinkovite interne sustave rješavanja pritužbi. Postojeći alternativni mehanizmi za izvansudsko rješavanje sporova također mogu biti neučinkoviti zbog različitih razloga, uključujući manjak specijaliziranih miritelja i strah poslovnih korisnika od odmazde.
- (5) Usluge internetskog posredovanja i internetske tražilice, kao i komercijalne transakcije koje omogućuju, imaju intrinzični prekogranični potencijal i osobito su važne za ispravno funkcioniranje unutarnjeg tržišta Unije u današnjem gospodarstvu. Potencijalno nepoštene i štetne trgovinske prakse određenih pružatelja tih usluga u pogledu poslovnih korisnika i korisnika korporativnih internetskih stranica sprečavaju potpuno ostvarenje tog potencijala i negativno utječu na ispravno funkcioniranje unutarnjeg tržišta. Nadalje, različiti propisi određenih država članica koje s različitim stupnjem djelotvornosti reguliraju te usluge sprječavaju potpuno ostvarenje tog potencijala i negativno utječu na ispravno funkcioniranje unutarnjeg tržišta, dok druge države članice razmatraju donošenje takvih propisa.
- (6) Trebalo bi stoga uspostaviti ujednačen i ciljan skup obveznih pravila na razini Unije kako bi se zajamčilo pravedno, predvidivo, održivo i pouzdano internetsko poslovno okruženje u okviru unutarnjeg tržišta, osobito na način da se osigura da poslovni korisnici usluga internetskog posredovanja uživaju prikladnu transparentnost, kao i mogućnosti učinkovite pravne zaštite diljem Unije. Tim bila pravilima treba biti predviđena i prikladna transparentnost u pogledu poretka korisnika korporativnih internetskih stranica u rezultatima pretraživanja tražilica. Ta bi pravila istodobno trebala biti takva da štite važan inovacijski potencijal šire ekonomije internetskih platformi.
- (7) Budući da usluge internetskog posredovanja i internetske tražilice najčešće imaju globalnu dimenziju, ova bi se Uredba trebala primjenjivati na pružatelje tih usluga neovisno o tome imaju li poslovni nastan u državi članici ili izvan EU-a, pod uvjetom da su ispunjena dva kumulativna uvjeta: prvo, poslovni korisnik ili korisnik korporativnih internetskih stranica trebao bi imati poslovni nastan u Uniji; drugo, poslovni korisnici ili korisnici korporativnih internetskih stranica trebali bi u okviru pružanja tih usluga nuditi svoju robu ili usluge potrošačima koji se nalaze u Uniji barem za dio transakcije. Takvi potrošači trebaju se nalaziti u Uniji, ali ne moraju imati boravište u Uniji ili biti državljani neke od država članica. Prema tome, ova se Uredba ne bi trebala primjenjivati ako poslovni korisnici ili korisnici korporativnih internetskih stranica nemaju poslovni nastan u Uniji ili ako imaju poslovni nastan u Uniji, ali upotrebljavaju usluge internetskog posredovanja ili internetske tražilice kako bi ponudili robu ili usluge isključivo potrošačima koji se nalaze izvan Unije ili osobama koje nisu potrošači.
- (8) Pružatelji koji nude višestranne usluge koje se u načelu temelje na istom poslovnom modelu izgradnje ekosustava internetski posreduju u cijelom nizu trgovačkih odnosa između poslovnih subjekata i potrošača. Kako bi obuhvatile relevantne usluge, usluge internetskog posredovanja potrebno je definirati na precizan i tehnološki neutralan način. Konkretno, usluge se trebaju sastojati od usluga informacijskog društva, za koje je karakteristično da im je svrha omogućivanje pokretanja izravnih transakcija između poslovnih korisnika i potrošača, neovisno o tome provode li se transakcije u konačnici putem interneta, na internetskom portalu predmetnog pružatelja usluga internetskog posredovanja ili poslovnog korisnika ili izvanmrežno. Nadalje, usluge bi trebalo pružati na temelju ugovornih odnosa između pružatelja i poslovnih korisnika i između pružatelja i potrošača. Potrebno je smatrati da takav ugovorni odnos postoji ako obje predmetne strane izraze namjeru obvezivanja na nedvosmislen i provjerljiv način, pri čemu nije nužno potreban izričit pisani sporazum.

- (9) Prema tome, primjeri usluga internetskog posredovanja obuhvaćenih ovom Uredbom trebaju obuhvaćati internetska tržišta za e-trgovinu, uključujući tržišta koja se temelje na suradnji, a na kojima su poslovni korisnici aktivni, internetske usluge softverskih aplikacija i internetske usluge društvenih mreža. Međutim, ova se Uredba ne bi trebala primjenjivati na alate za internetsko oglašavanje ili razmjene internetskog oglašavanja koji se ne pružaju u svrhu olakšavanja pokretanja izravnih transakcija i koji ne obuhvaćaju ugovorni odnos s potrošačima. Nadalje, ova se Uredba ne bi trebala primjenjivati na usluge plaćanja internetom jer one same ne ispunjuju primjenjive zahtjeve, nego predstavljaju pomoćne usluge u odnosu na transakciju za isporuku robe i usluga predmetnim potrošačima.
- (10) U skladu s relevantnom sudskom praksom Suda Europske unije te s obzirom na činjenicu da je uočen ovisan položaj poslovnih korisnika, ponajprije u pogledu usluga internetskog posredovanja koje služe kao točka pristupa potrošačima u obliku fizičkih osoba, pojam potrošača koji se upotrebljava za određivanje područja primjene ove Uredbe valja shvatiti kao da se odnosi isključivo na fizičke osobe kada djeluju u svrhe koje ne ulaze u okvir njihove trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.
- (11) Za potrebe dosljednosti definiciju internetske tražilice koja se upotrebljava u ovoj Uredbi treba uskladiti s definicijom koja se upotrebljava u Direktivi (EU) 2016/1148 Europskog parlamenta i Vijeća³.
- (12) U svrhu djelotvorne zaštite poslovnih korisnika, gdje je to potrebno, ova se Uredba treba primjenjivati u slučajevima kada o uvjetima ugovornog odnosa, neovisno o njihovu nazivu ili obliku, ne pregovaraju pojedinačno ugovorne strane. Odgovor na pitanje jesu li uvjeti upotrebe dogovoreni pojedinačnim pregovorima valja utvrditi na temelju ukupne procjene, pri čemu činjenica da su određene odredbe tih uvjeta pojedinačno dogovorene sama po sebi nije od odlučujuće važnosti.
- (13) Kako bi se zajamčilo da opći uvjeti ugovornog odnosa omogućuju poslovnim korisnicima utvrđivanje komercijalnih uvjeta za upotrebu, prekid i obustavu usluga internetskog posredovanja te kako bi se postigla predvidljivost u pogledu njihova poslovnog odnosa, ti bi uvjeti uporabe trebali biti sastavljeni upotrebom jasnog i nedvosmislenog jezika koji prosječni poslovni korisnik može jednostavno razumjeti. Smatra se da uvjeti upotrebe nisu sastavljeni upotrebom jasnog i nedvosmislenog jezika ako su nejasni, neprecizni ili ne sadržavaju pojedinosti o važnim trgovinskim pitanjima i, prema tome, poslovnom korisniku ne pružaju razuman stupanj predvidljivosti o najvažnijim aspektima ugovornog odnosa.
- (14) Osiguravanje transparentnosti u općim uvjetima upotrebe može biti od ključne važnosti za promicanje održivih poslovnih odnosa i sprječavanje nepoštenog ponašanja na štetu poslovnih korisnika. Pružatelji usluga internetskog posredovanja stoga bi trebali osigurati da su uvjeti upotrebe lako dostupni u svim fazama ugovornog odnosa, uključujući potencijalnim poslovnim korisnicima u predugovornoj fazi, te da se obavijest o svim izmjenama uvjeta upotrebe dostavlja poslovnim korisnicima u utvrđenom roku koji je razuman i razmjeran s obzirom na konkretne okolnosti i iznosi najmanje 15 dana. Rok za dostavljanje obavijesti ne bi se trebao primjenjivati ako i u mjeri u kojoj se predmetni poslovni korisnik odrekao tog prava na nedvosmislen način ili ako i u mjeri u kojoj potreba za provedbom izmjene uz nepoštovanje roka za dostavljanje obavijesti proizlazi iz pravne obveze kojoj pružatelj usluge podliježe na temelju zakonodavstva Unije ili nacionalnog zakonodavstva.
- (15) Radi zaštite poslovnih korisnika nadležni sud treba imati mogućnost utvrditi da neusklađeni uvjeti upotrebe nisu obvezujući za predmetnog poslovnog korisnika, uz učinke *ex nunc*. Međutim, takav

³ Direktiva (EU) 2016/1148 Europskog parlamenta i Vijeća o mjerama za visoku zajedničku razinu sigurnosti mrežnih i informacijskih sustava širom Unije (SL L 194, 19.7.2016., str. 1.).

zaključak suda treba se odnositi samo na konkretne odredbe uvjeta upotrebe koji nisu usklađeni. Preostale bi odredbe trebale ostati valjane i izvršive ako se mogu odvojiti od neusklađenih odredbi. Iznenađne izmjene postojećih uvjeta upotrebe mogu znatno narušiti poslovanje poslovnih korisnika. U svrhu ograničenja takvih negativnih učinaka na poslovne korisnike te u svrhu odvratanja od takvog postupanja, izmjene uvedene protivno obvezi slanja obavijesti u utvrđenom roku trebaju biti ništavne, odnosno treba se smatrati da nisu nikad postojale s učincima *erga omnes* i *ex tunc*.

- (16) Pružatelj usluga internetskog posredovanja može imati legitimne razloge za donošenje odluke o obustavi ili prekidu pružanja svojih usluga, djelomično ili u cijelosti, određenom poslovnom korisniku, uključujući isključenjem određene robe ili usluga određenog poslovnog korisnika ili uklanjanjem rezultata pretraživanja. Međutim, budući da takve odluke mogu znatno utjecati na interese predmetnog poslovnog korisnika, potrebno je prikladno obavijestiti poslovnog korisnika o razlozima za donošenje takve odluke. Razloge je potrebno navesti tako da poslovni korisnici mogu utvrditi ima li prostora za osporavanje odluke, čime se poboljšavaju mogućnosti poslovnih korisnika u smislu traženja djelotvorne pravne zaštite, gdje je to potrebno. Nadalje, zahtjev za navođenje razloga trebao bi pomoći u sprječavanju ili popravljavanju štete nastale nenamjernim uklanjanjem internetskog sadržaja koji pružaju poslovni korisnici, a za koji pružatelj usluga neispravno smatra da je nezakoniti sadržaj, u skladu s Preporukom Komisije (EU) br. 2018/334⁴. U izjavi o razlozima potrebno je utvrditi objektivnu osnovu ili osnove za odluku, na temelju osnove koju je pružatelj usluga unaprijed utvrdio u uvjetima upotrebe, i na razmjeran način uputiti na relevantne okolnosti koje su dovele do te odluke.
- (17) Poredak robe i usluga koji određuju pružatelji usluga internetskog posredovanja ima važan učinak na odabir potrošača i, posljedično, na komercijalni uspjeh poslovnih korisnika koji nude tu robu i usluge potrošačima. Prema tome, pružatelji usluga internetskog posredovanja trebaju prethodno utvrditi glavne parametre koji utječu na poredak kako bi poboljšali predvidljivost za poslovne korisnike, kako bi im omogućili da bolje razumiju funkcioniranje mehanizma određivanja poretka i kako bi im omogućili da usporede praksu određivanja poretka različitih pružatelja usluga. Pojam glavnog parametra potrebno je shvatiti kao da se odnosi na sve opće kriterije, postupke, konkretne signale ugrađene u algoritme ili druge mehanizme za prilagodbu ili degradiranje statusa koji se upotrebljavaju u vezi s određivanjem poretka. Opis glavnih parametara na temelju kojih se određuje poredak treba obuhvaćati i objašnjenje mogućnosti poslovnih korisnika da aktivno utječu na poredak u zamjenu za naknadu, kao i učinke takvog postupanja. Opisom se poslovnim korisnicima treba omogućiti prikladno razumijevanje načina na koji se mehanizmom određivanja poretka u obzir uzimaju značajke stvarne robe ili usluga koje nudi poslovni korisnik te njihova relevantnost za potrošače određenih usluga internetskog posredovanja.
- (18) Isto tako, način na koji pružatelji internetskih tražilica određuju poredak internetskih stranica, osobito onih putem kojih poduzeća nude robu i usluge potrošačima, ima važan učinak na odabir potrošača i komercijalni uspjeh korisnika korporativnih internetskih stranica. Pružatelji internetskih tražilica stoga trebaju dati opis glavnih parametara na temelju kojih se određuje poredak svih indeksiranih internetskih stranica, uključujući one korisnika korporativnih internetskih stranica i ostale internetske stranice. Osim značajki robe i usluga i njihove relevantnosti za potrošače, u slučaju internetskih tražilica tim se opisom korisnicima korporativnih internetskih stranica treba omogućiti i prikladno razumijevanje načina na koji su, i u kojoj mjeri, uzete u obzir određene značajke dizajna internetskih stranica koje se upotrebljavaju, kao što je njihova optimizacija za prikaz na uređajima za mobilnu telekomunikaciju. U slučaju nepostojanja ugovornog odnosa između pružatelja internetskih tražilica i korisnika korporativnih internetskih stranica, taj opis treba biti dostupan javnosti na očitoy i lako dostupnoj lokaciji u okviru relevantne internetske tražilice. Kako bi se korisnicima korporativnih

⁴

Preporuka Komisije (EU) br. 2018/334 od 1. ožujka 2018. o mjerama za suzbijanje nezakonitih internetskih sadržaja (SL L 63, 6.3.2018., str. 50.).

internetskih stranica zajamčila predvidljivost, opis bi trebalo ažurirati, uključujući mogućnost da sve izmjene glavnih parametara budu lako prepoznatljive. Iako se od pružatelja usluga ni u kojem slučaju ne traži da pri ispunjavanju zahtjeva za otkrivanje glavnih parametara za određivanje poretka otkriju poslovne tajne, kako su definirane u Direktivi (EU) 2016/943 Europskog Parlamenta i Vijeća⁵, dani opis treba se temeljiti barem na stvarnim podacima o relevantnosti upotrijebljenih parametara za određivanja poretka.

- (19) Ako pružatelj usluga internetskog posredovanja sam nudi određenu robu ili usluge potrošačima putem vlastitih usluga internetskog posredovanja ili to čini putem poslovnog korisnika pod njegovom kontrolom, taj pružatelj usluga može izravno konkurirati ostalim poslovnim korisnicima njegovih usluga internetskog posredovanja koji nisu pod njegovom kontrolom. U takvim je situacijama osobito važno da pružatelj usluga internetskog posredovanja djeluje na transparentan način i pruži opis razlika u postupanju, s pomoću pravnih, trgovinskih ili tehničkih sredstava, koje može primjenjivati u pogledu robe ili usluga koje sam nudi u usporedbi s onima koje nude poslovni korisnici. Kako bi se zajamčila proporcionalnost, ta se obveza treba primjenjivati na razini svih usluga internetskog posredovanja, a ne na razini pojedinačne robe ili usluga koje se nude putem tih usluga.
- (20) Mogućnost pristupa podacima i njihove upotrebe, uključujući osobne podatke, može omogućiti stvaranje važne vrijednosti u ekonomiji internetskih platformi. U skladu s time, važno je da pružatelji usluga internetskog posredovanja poslovnim korisnicima pruže jasan opis opsega, prirode i uvjeta za njihov pristup i upotrebu određenih kategorija podataka. Opis bi trebao biti proporcionalan i mogao bi se odnositi na opće uvjete pristupa, a ne iscrpno utvrđivanje stvarnih podataka ili kategorija podataka, kako bi poslovni korisnici mogli razumjeti mogu li upotrebljavati podatke za poboljšanje stvaranja vrijednosti, među ostalim i mogućom daljnjom uporabom podatkovnih usluga trećih strana. Obrada podataka treba biti u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća⁶.
- (21) Pružatelji usluga internetskog posredovanja mogu u određenim slučajevima u uvjetima upotrebe ograničiti sposobnost poslovnih korisnika da potrošačima ponude robu ili usluge pod povoljnijim uvjetima putem sredstava koji nisu te usluge internetskog posredovanja. U tim slučajevima predmetni pružatelji usluga trebaju utvrditi osnovu za takvo postupanje, osobito u pogledu glavnih ekonomskih, komercijalnih ili pravnih razmatranja za ograničenja. Međutim, tu obvezu transparentnosti ne treba tumačiti tako da utječe na procjenu zakonitosti takvih ograničenja u skladu s drugim zakonodavnim aktima Unije ili država članica u skladu sa zakonodavstvom Unije, uključujući u područjima tržišnog natjecanja i nepoštenih poslovnih praksi, te na primjenu takvih propisa.
- (22) Kako bi se poslovnim korisnicima, uključujući one čija je upotreba relevantnih usluga internetskog posredovanja obustavljena ili prekinuta, omogućio pristup trenutačnim, odgovarajućim i djelotvornim mogućnostima pravne zaštite, pružatelji usluga internetskog posredovanja trebaju imati interni sustav za rješavanje pritužbi. Svrha tog internog sustava za rješavanje pritužbi treba biti osiguravanje bilateralnog rješavanja znatnog udjela pritužbi od strane pružatelja usluga internetskog posredovanja i relevantnog poslovnog korisnika. Nadalje, uvođenjem obveze pružatelja usluga internetskog posredovanja da objavljuju informacije o funkcioniranju i djelotvornosti njihova internog sustava za rješavanje pritužbi trebalo bi se pomoći poslovnim korisnicima da razumiju vrste pitanja koja se mogu pojaviti u kontekstu pružanja različitih usluga internetskog posredovanja i mogućnost za postizanje brzog i djelotvornog bilateralnog rješenja.

⁵ Direktiva (EU) 2016/943 Europskog parlamenta i Vijeća od 8. lipnja 2016. o zaštiti neotkrivenih znanja i iskustva te poslovnih informacija (poslovne tajne) od nezakonitog pribavljanja, korištenja i otkrivanja (SL L 157, 15.6.2016., str. 1.).

⁶ Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (Tekst značajan za EGP), SL L 119, 4.5.2016., str. 1.).

- (23) Cilj zahtjeva ove Uredbe u pogledu internih sustava za rješavanje pritužbi jest omogućiti razuman stupanj fleksibilnosti pružateljima usluga internetskog posredovanja pri upravljanju tim sustavima i rješavanju pojedinačnih pritužbi kako bi se smanjilo administrativno opterećenje. Nadalje, interni sustavi za rješavanje pritužbi pružateljima usluga internetskog posredovanja trebaju omogućiti da prema potrebi na proporcionalan način riješe bilo koji slučaj upotrebe tih sustava, od strane određenih poslovnih korisnika, u lošoj vjeri. Nadalje, u slučajevima koji se ne odnose na navodnu neusklađenost s pravnim obvezama iz ove Uredbe, interni sustavi za rješavanje pritužbi ne bi trebali biti otvoreni za pritužbe koje se odnose samo na zanemarive negativne učinke na predmetnog poslovnog korisnika. Uzimajući u obzir troškove uspostave i upravljanja takvim sustavima, prikladno je iz tih obveza izuzeti sve pružatelje usluga internetskog posredovanja koji su mala poduzeća, u skladu s relevantnim odredbama Preporuke Komisije 2003/361/EZ⁷.
- (24) Mirenje može biti način na koji pružatelji usluga internetskog posredovanja i njihovi poslovni korisnici mogu riješiti sporove na zadovoljavajući način, bez pokretanja sudskih postupaka, koji mogu biti dugotrajni i skupi. Stoga pružatelji usluga internetskog posredovanja trebaju omogućiti mirenje, osobito određivanjem miritelja s kojima su spremni surađivati. Miritelje koji svoje usluge pružaju s lokacije izvan Unije trebalo bi odrediti samo ako se jamči da se upotrebom njihovih usluga predmetnim poslovnim korisnicima ni na koji način ne uskraćuje bilo kakva pravna zaštita koja im je dostupna u skladu sa zakonodavstvom Unije ili država članica, uključujući zahtjeve iz ove Uredbe i primjenjivog zakonodavstva o zaštiti osobnih podataka i poslovnih tajni. Kako bi bili pristupačni i pravedni te što brži, učinkovitiji i djelotvorniji, ti miritelji trebaju zadovoljavati određene kriterije.
- (25) Pružatelji usluga internetskog posredovanja trebaju snositi znatan udio ukupnih troškova mirenja, uzimajući u obzir sve relevantne elemente predmetnog slučaja. U tu svrhu miritelj treba predložiti koji se udio u konkretnom slučaju smatra razumnim. Međutim, taj udio nikad ne bi trebao iznositi manje od polovine tih troškova.
- (26) U svrhu olakšavanja rješavanja sporova koji se odnose na pružanje usluga internetskog posredovanja s pomoću postupka mirenja u Uniji, Komisija treba poticati uspostavljanje specijaliziranih miriteljskih organizacija, koje trenutačno ne postoje. Sudjelovanje miritelja koji posjeduju stručno znanje o uslugama internetskog posredovanja, internetskim tražilicama i specifičnim industrijskim sektorima u kojima se takve usluge pružaju treba pridonijeti povjerenju obiju strana u postupak mirenja i povećati vjerojatnost da će postupak dovesti do brzog, pravednog i zadovoljavajućeg ishoda.
- (27) Različiti čimbenici, kao što su ograničena financijska sredstva, strah od odmazde i isključivi izbor prava i odredbe o isključivom izboru prava i foruma u uvjetima upotrebe, mogu ograničiti djelotvornost postojećih mogućnosti za sudsku pravnu zaštitu, osobito onih u kojima se zahtijeva da poslovni korisnici ili korisnici korporativnih internetskih stranica djeluju pojedinačno i na način da se može utvrditi njihov identitet. Kako bi se zajamčila djelotvorna primjena ove Uredbe, organizacijama, udruženjima koja predstavljaju poslovne korisnike ili korisnike korporativnih internetskih stranica i određenim javnim tijelima uspostavljenima u državama članicama treba omogućiti pokretanje postupka pred nacionalnim sudovima. Svrha tog pokretanja postupka pred nacionalnim sudovima trebala bi biti zaustavljanje ili zabrana kršenja pravila utvrđenih u ovoj Uredbi i sprečavanje buduće štete koja može ugroziti održive poslovne odnose u ekonomiji internetskih platformi. Kako bi se zajamčilo da to pravo ostvaruju na djelotvoran i prikladan način, takve organizacije ili udruženja trebaju zadovoljiti određene kriterije. S obzirom na poseban status relevantnih javnih tijela u državama članicama u kojima su uspostavljena, trebalo bi zahtijevati samo da im je u skladu s relevantnim pravilima nacionalnog prava izričito povjereno pokretanje takvih

⁷ Preporuka Komisije 2003/361/EZ od 6. svibnja 2003. o definiciji mikropoduzeća te malih i srednjih poduzeća (SL L 124, 20.5.2003., str. 36.).

postupaka u kolektivnom interesu predmetnih stranaka ili u općem interesu, bez potrebe da podliježu tim kriterijima. To pokretanje postupka ni na koji način ne smije utjecati na prava poslovnih korisnika i korisnika korporativnih internetskih stranica na pokretanje sudskog postupka na pojedinačnoj osnovi.

- (28) Kodeksi ponašanja koje izrađuju predmetni pružatelji usluga ili organizacije ili udruženja koja ih zastupaju mogu doprinijeti pravilnoj primjeni ove Uredbe i stoga ih treba poticati. Pri izradi takvih kodeksa ponašanja, a na temelju savjetovanja sa svim relevantnim dionicima, treba uzeti u obzir posebne značajke predmetnih sektora, kao i posebne značajke mikropoduzeća i malih i srednjih poduzeća.
- (29) Komisija bi ovu Uredbu trebala redovito ocjenjivati, osobito kako bi se utvrdilo jesu li potrebne izmjene s obzirom na relevantni tehnološki razvoj ili kretanja na tržištu.
- (30) Pri pružanju informacija propisanih ovom Uredbom potrebno je što je više moguće uzeti u obzir posebne potrebe osoba s invaliditetom, u skladu s ciljevima Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom⁸.
- (31) Budući da države članice ne mogu u dovoljnoj mjeri postići cilj ove Uredbe, a to je osiguravanje pravednog, predvidivog, održivog i pouzdanog internetskog poslovnog okruženja, nego se taj cilj zbog njegova opsega i učinaka na bolji način može ostvariti na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti utvrđenim u članku 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku ova Uredba ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tog cilja.
- (32) Prikladno je pojasniti da ova Uredba ne bi smjela utjecati na primjenu relevantnih pravila zakonodavstva Unije koja se primjenjuju na pravosudnu suradnju u građanskim stvarima, u području tržišnog natjecanja, zaštite potrošača, elektroničke trgovine i financijskih usluga.
- (33) Svrha je ove Uredbe osigurati potpuno poštovanje prava na djelotvoran pravni lijek i pošteno suđenje i promicati primjenu slobode poduzetništva, kako je utvrđeno člankom 47. i člankom 16. Povelje Europske unije o temeljnim pravima,

DONIJELI SU OVU UREDBU:

Članak 1.

Predmet i područje primjene

- 1. Ovom se Uredbom utvrđuju pravila kojima se jamči da poslovni korisnici usluga internetskog posredovanja i korisnici korporativnih internetskih stranica u pogledu internetskih tražilica uživaju prikladnu transparentnost i mogućnosti djelotvorne pravne zaštite.
- 2. Ova se Uredba primjenjuje na usluge internetskog posredovanja i internetske tražilice koje se pružaju ili čije se pružanje nudi poslovnim korisnicima i korisnicima korporativnih internetskih stranica koji imaju poslovni nastan ili boravište u Uniji i koji, putem usluga internetskog posredovanja ili internetskih tražilica, nude robu ili usluge potrošačima koji se nalaze u Uniji, neovisno o poslovnom nastanu ili boravištu pružatelja tih usluga.

⁸ Konvencija Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom (UNCPRD), dostupno na: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

Članak 2.

Definicije

Za potrebe ove Uredbe primjenjuju se sljedeće definicije:

1. „poslovni korisnik” znači svaka fizička ili pravna osoba koja potrošačima nudi robu ili usluge putem usluga internetskog posredovanja u svrhe povezane s vlastitom trgovačkom odnosno poslovnom djelatnosti, obrtom ili slobodnim zanimanjem;
2. „usluge internetskog posredovanja” znači usluge koje ispunjavaju sve zahtjeve navedene u nastavku:
 - (a) predstavljaju usluge informacijskog društva u skladu s člankom 1. stavkom 1. točkom (b) Direktive (EU) br. 2015/1535 Europskog parlamenta i Vijeća⁹;
 - (b) omogućuju poslovnim korisnicima da potrošačima nude robu ili usluge u svrhu olakšavanja pokretanja izravnih transakcija između tih poslovnih korisnika i potrošača, neovisno o tome gdje se te transakcije u konačnici zaključuju;
 - (c) pružaju se poslovnim korisnicima na temelju ugovornog odnosa između, s jedne strane, pružatelja tih usluga te, s druge strane, poslovnih korisnika i potrošača kojima ti poslovni korisnici nude robu ili usluge;
3. „pružatelj usluga internetskog posredovanja” znači svaka fizička ili pravna osoba koja poslovnim korisnicima pruža ili nudi pružanje usluga internetskog posredovanja;
4. „potrošač” znači svaka fizička osoba koja djeluje izvan okvira svoje trgovačke odnosno poslovne djelatnosti, obrta ili slobodnog zanimanja;
5. „internetska tražilica” znači digitalna usluga koja korisniku omogućuje da izvršava pretraživanja u načelu svih internetskih stranica ili internetskih stranica na određenom jeziku na temelju upita o bilo kojoj temi koji je u obliku ključne riječi, rečenice ili nekog drugog unosa, a rezultat su poveznice na kojima se mogu pronaći informacije koje su povezane sa zatraženim sadržajem;
6. „pružatelj internetske tražilice” znači svaka fizička ili pravna osoba koja pruža ili nudi pružanje internetskih tražilica potrošačima;
7. „korisnik korporativnih internetskih stranica” znači svaka fizička ili pravna osoba koja upotrebljava internetske stranice kako bi potrošačima ponudila robu ili usluge u svrhe povezane s vlastitom trgovačkom odnosno poslovnom djelatnosti, obrtom ili slobodnim zanimanjem;
8. „poredak” znači relativna prednost dana robi ili uslugama koje poslovni korisnici nude potrošačima putem usluga internetskog posredovanja ili internetskih stranica koje za potrošače indeksiraju internetske tražilice, kako ih pružatelji usluga internetskog posredovanja ili internetskih tražilica predstavljaju, organiziraju ili o njima obavještavaju potrošače, neovisno o tehnološkim sredstvima upotrijebljenima za takvo predstavljanje, organiziranje ili obavještavanje;
9. „kontrola” znači vlasništvo nad ili sposobnost izvršenja prevladavajućeg utjecaja na poduzetnika, u skladu s člankom 3. stavkom 2. Uredbe (EZ) 139/2004¹⁰;
10. „uvjeti upotrebe” znači svi uvjeti, odredbe i ostale informacije, neovisno o njihovom nazivu ili obliku, kojima je uređen ugovorni odnos između pružatelja usluga internetskog posredovanja i

⁹ Direktiva (EU) 2015/1535 Europskog parlamenta i Vijeća od 9. rujna 2015. o utvrđivanju postupka pružanja informacija u području tehničkih propisa i pravila o uslugama informacijskog društva (SL L 241, 17.9.2015., str. 1.).

¹⁰ Uredba Vijeća (EZ) br. 139/2004 od 20. siječnja 2004. o kontroli koncentracija između poduzetnika (Uredba EZ o koncentracijama) (SL L 24, 29.1.2004., str. 1.).

njegovih poslovnih korisnika te koje jednostrano određuje pružatelj usluga internetskog posredovanja.

Članak 3.

Uvjeti upotrebe

1. Pružatelji usluga internetskog posredovanja u pogledu svojih uvjeta upotrebe osiguravaju sljedeće:
 - (a) sastavljeni su na jasan i nedvosmislen način;
 - (b) lako su dostupni poslovnim korisnicima u svim fazama njihova komercijalnog odnosa s pružateljem usluga internetskog posredovanja, među ostalim i u predugovornoj fazi;
 - (c) njima se utvrđuju nepristrani razlozi za odluke o obustavi ili prekidu, djelomično ili u cijelosti, pružanja njihovih usluga internetskog posredovanja poslovnim korisnicima.
2. Uvjeti upotrebe ili njihove odredbe koje ne ispunjavaju zahtjeve iz stavka 1. nisu obvezujući za predmetne poslovne korisnike ako takvu neusklađenost utvrdi nadležni sud.
3. Pružatelji usluga internetskog posredovanja obavještavaju predmetne poslovne korisnike o svim predviđenim izmjenama svojih uvjeta upotrebe.

Predviđene izmjene ne primjenjuju se prije isteka roka za dostavljanje obavijesti, koji je razuman i razmjeran naravi i opsegu predviđenih izmjena i njihovih posljedica za predmetnog poslovnog korisnika. Taj rok iznosi najmanje 15 dana od datuma na koji pružatelj usluga internetskog posredovanja obavijesti predmetne poslovne korisnike o predviđenim izmjenama.

Predmetni poslovni korisnik može se, putem pisane izjave ili jasne potvrdne radnje, odreći roka za dostavljanje obavijesti iz drugog podstavka.
4. Izmjene uvjeta upotrebe koje je pružatelj usluga internetskog posredovanja proveo protivno odredbama stavka 3. smatraju se ništavnima.
5. Stavak 3. ne primjenjuje se ako pružatelj usluga internetskog posredovanja podliježe pravnoj obvezi u skladu s kojom je dužan izmijeniti svoje uvjete upotrebe na način koji mu ne dopušta da poštuje rok za slanje obavijesti iz drugog podstavka stavka 3.

Članak 4.

Obustava i prekid

1. Ako pružatelj usluga internetskog posredovanja odluči obustaviti ili prekinuti, u cijelosti ili djelomično, pružanje usluga internetskog posredovanja određenom poslovnom korisniku, dužan je tom poslovnom korisniku dostaviti izjavu s razlozima za tu odluku bez nepotrebnog odgađanja.
2. Izjava s razlozima iz stavka 1. sadržava upućivanje na konkretne činjenice ili okolnosti koje su dovele do odluke pružatelja usluga internetskog posredovanja, kao i upućivanje na primjenjivu nepristranu osnovu ili osnove za tu odluku iz članka 3. stavka 1. točke (c).

Članak 5.

Poredak

1. Pružatelji usluga internetskog posredovanja u svojim uvjetima upotrebe utvrđuju najvažnije parametre za određivanje poretka i razloge za relativnu važnost tih parametara u odnosu na druge parametre.
Ako ti parametri obuhvaćaju mogućnost utjecaja na poredak u zamjenu za izravnu ili neizravnu naknadu koju poslovni korisnik plaća predmetnom pružatelju usluga internetskog posredovanja, pružatelj usluga internetskog posredovanja u svoje uvjete upotrebe uključuje i opis tih mogućnosti i učinke takve naknade na poredak.
2. Pružatelji usluga internetskog posredovanja za korisnike korporativnih internetskih stranica utvrđuju glave parametre za određivanje poretka navođenjem lako i javno dostupnog opisa na jasnom i nedvosmislenom jeziku na internetskim tražilicama tih pružatelja usluga. Dužni su taj popis održavati ažuriranim.
3. Opisi iz stavaka 1. i 2. dostatni su za omogućivanje poslovnim korisnicima ili korisnicima korporativnih internetskih stranica prikladno razumijevanje toga je li i u kojoj mjeri mehanizmom za određivanje poretka u obzir uzeto sljedeće:
 - (a) značajke robe i usluga koje se nude potrošačima putem usluga internetskog posredovanja ili internetske tražilice,
 - (b) relevantnost tih značajki za te potrošače,
 - (c) u pogledu internetskih tražilica, značajke dizajna internetskih stranica koje upotrebljavaju korisnici korporativnih internetskih stranica.
4. Pri usklađivanju sa zahtjevima ovog članka od pružatelja usluga internetskog posredovanja i pružatelja internetskih tražilica ne zahtijeva se otkrivanje poslovnih tajni kako su definirane člankom 2. stavkom 1. Direktive (EU) 2016/943.

Članak 6.

Različito postupanje

1. Pružatelji usluga internetskog posredovanja u svojim uvjetima upotrebe moraju navesti opis različitih postupanja koja primjenjuju ili mogu primjenjivati u pogledu, s jedne strane, robe ili usluga koje potrošačima putem tih usluga internetskog posredovanja nudi sam pružatelj usluga ili poslovni korisnik pod njegovom kontrolom i, s druge strane, ostalih poslovnih korisnika.
2. Opis iz stavka 1. obuhvaća barem, gdje je to primjenjivo, različita postupanja putem posebnih mjera koje poduzima pružatelj usluga internetskog posredovanja ili njegova ponašanja u pogledu sljedećega:
 - (a) pristupa koji pružatelj usluga ili poslovni korisnici koje on kontrolira mogu imati osobnim podacima ili drugim podacima ili i jednima i drugima, koje poslovni korisnici ili potrošači daju u svrhu upotrebe predmetnih usluga internetskog posredovanja ili koji su nastali pri pružanju tih usluga;
 - (b) poretka;
 - (c) izravne ili neizravne naknade naplaćene za upotrebu predmetnih usluga internetskog posredovanja;
 - (d) pristupa ili uvjeta za upotrebu usluga koje su izravno povezane s predmetnim uslugama internetskog posredovanja ili predstavljaju pomoćne usluge u odnosu na njih.

Članak 7.

Pristup podacima

1. Pružatelji usluga internetskog pristupa u svojim uvjetima upotrebe navode opis tehničkog i ugovornog pristupa ili nepostojanja takvog pristupa poslovnih korisnika osobnim podacima ili drugim podacima ili i jednim i drugima, koje poslovni korisnici ili potrošači daju u svrhu upotrebe predmetnih usluga internetskog posredovanja ili koji su nastali pri pružanju tih usluga;
2. Putem opisa iz stavka 1. pružatelji usluga internetskog posredovanja na prikladan način obavješćuju poslovne korisnike barem o sljedećem:
 - (a) ima li pružatelj usluga internetskog posredovanja pristup osobnim podacima ili drugim podacima, ili i jednim i drugima, koje poslovni korisnici ili potrošači pružaju za upotrebu tih usluga ili koji su nastali pri pružanju tih usluga te, ako da, kojim kategorijama takvih podataka i pod kojim uvjetima;
 - (b) ima li poslovni korisnik pristup osobnim podacima ili drugim podacima, ili i jednim i drugima, koje je taj poslovni korisnik dao u vezi sa svojom upotrebom predmetnih usluga internetskog posredovanja ili koji su nastali pri pružanju tih usluga tom poslovnom korisniku i potrošačima njegove robe ili usluga te, ako da, kojim kategorijama takvih podataka i pod kojim uvjetima;
 - (c) ima li, uz slučajeve navedene u točki (b), poslovni korisnik pristup osobnim podacima ili drugim podacima, ili i jednim i drugima, uključujući u agregiranom obliku, koji su pruženi ili stvoreni u okviru pružanja usluga internetskog posredovanja svim poslovnim korisnicima i potrošačima te, ako da, kojim kategorijama takvih podataka i pod kojim uvjetima.

Članak 8.

Ograničenja ponude različitih uvjeta putem drugih sredstava

1. Ako pri pružanju svojih usluga pružatelji usluga internetskog posredovanja ograniče sposobnost poslovnih korisnika da istu robu i usluge nude potrošačima pod drugim uvjetima putem sredstava koja su različita od tih usluga, u svojim uvjetima upotrebe navode razloge za to ograničenje i te razloge čine lako dostupnima javnosti. Ti razlozi moraju sadržavati glavna ekonomska, komercijalna ili pravna razmatranja za ta ograničenja.
2. Obveza iz stavka 1. ne utječe na zabrane ili ograničenja u pogledu nametanja takvih ograničenja koji proizlaze iz primjene drugih pravila Unije ili iz nacionalnih pravila koja su u skladu sa zakonodavstvom Unije i kojima podliježu pružatelji usluga internetskog posredovanja.

Članak 9.

Interni sustav rješavanja pritužbi

1. Pružatelji usluga internetskog posredovanja imaju interni sustav za rješavanje pritužbi poslovnih korisnika.

Taj je interni sustav rješavanja pritužbi lako dostupan poslovnim korisnicima. Poslovnim korisnicima omogućuje da izravno podnose pritužbe predmetnom pružatelju usluga u pogledu sljedećih pitanja:

- (a) navodne neusklađenosti tog pružatelja usluga s bilo kojom pravnom obvezom utvrđenom u ovoj Uredbi koja negativno utječe na podnositelja pritužbe;
 - (b) tehnoloških pitanja koja se izravno odnose na pružanje usluga internetskog posredovanja te koja imaju nezanemariv negativan učinak na podnositelja pritužbe,
 - (c) mjera koje poduzima taj pružatelj ili njegova postupanja koje se izravno odnosi na pružanje usluga internetskog posredovanja te koje ima nezanemariv negativan učinak na podnositelja pritužbe.
2. U okviru svojeg internog sustava rješavanja pritužbi pružatelji usluga internetskog posredovanja dužni su:
- (a) uredno razmotriti podnesene pritužbe i daljnje mjere koje trebaju poduzeti u vezi s pritužbom kako bi na prikladan način riješili nastali problem na način koji je razmjeran važnosti i složenosti tog pitanja,
 - (b) brzo i djelotvorno obrađivati pritužbe, uzimajući u obzir važnost i složenog nastalog problema,
 - (c) obavijestiti podnositelja pritužbe o ishodu internog postupka rješavanja pritužbe, pojedinačno i upotrebom jasnog i nedvosmislenog jezika.
3. Pružatelji usluga internetskog posredovanja u svojim uvjetima upotrebe navode sve relevantne informacije koje se odnose na pristup njihovu internom sustavu rješavanja pritužbi i na njegovo funkcioniranje.
4. Pružatelji usluga internetskog posredovanja na godišnjoj osnovi utvrđuju i stavljaju na raspolaganje javnosti informacije o funkcioniranju i djelotvornosti internog sustava za rješavanje pritužbi.
- Te informacije obuhvaćaju ukupan broj podnesenih pritužbi, predmet pritužbi, vrijeme potrebno za obradu pritužbi i odluke donesene u pogledu pritužbi.
5. Odredbe ovog članka ne primjenjuju se na pružatelje usluga internetskog posredovanja koji su mala poduzeća u smislu članka 2. stavka 2. Priloga Preporuci 2003/361/EZ¹¹.

Članak 10.

Mirenje

1. Pružatelji usluga internetskog posredovanja u svojim uvjetima upotrebe određuju jednog miritelja ili više njih s kojima su spremni surađivati kako bi pokušali postići dogovor s poslovnim subjektima u pogledu izvansudske nagodbe o svim sporovima između pružatelja usluga i poslovnog korisnika nastalima u vezi s pružanjem predmetnih usluga internetskog posredovanja, uključujući pritužbe koje nisu riješene putem internog sustava rješavanja pritužbi iz članka 9.
- Pružatelji usluga internetskog posredovanja smiju odrediti miritelje koji svoje usluge mirenja pružaju s lokacije izvan Unije samo ako je zajamčeno da predmetni poslovni korisnik nije zbog

¹¹ Preporuka Komisije 2003/361/EZ od 6. svibnja 2003. o definiciji mikropoduzeća te malih i srednjih poduzeća (SL L 124, 20.5.2003., str. 36.).

činjenice da miritelji te usluge pružaju izvan Unije lišen pravne zaštite utvrđene zakonodavstvom Unije ili država članica.

2. Miritelji iz stavka 1. ispunjavaju sljedeće zahtjeve:

- (a) nepristrani su i neovisni;
- (b) njihove usluge mirenja cjenovno su pristupačne prosječnom poslovnom korisniku predmetnih usluga internetskog posredovanja;
- (c) svoje usluge mirenja mogu pružati na jeziku na kojem su sastavljeni uvjeti upotrebe kojima je uređen ugovorni odnos između pružatelja usluga internetskog posredovanja i predmetnog poslovnog korisnika;
- (d) lako su dostupni fizički, u mjestu poslovnog nastana ili boravišta poslovnog korisnika, ili daljinski, s pomoću komunikacijskih tehnologija;
- (e) mogu pružati usluge mirenja bez nepotrebnog odgađanja;
- (f) u dovoljnoj mjeri razumiju opće komercijalne odnose između poslovnih subjekata, što im omogućuje da učinkovito pridonesu pokušaju rješavanja sporova.

3. Pružatelji usluga internetskog posredovanja u dobroj vjeri sudjeluju u svim pokušajima postizanja dogovora putem mirenja koje provode miritelji utvrđeni u skladu sa stavkom 1. u svrhu postizanja dogovora o rješavanju spora.

4. Pružatelji usluga internetskog posredovanja snose razuman udio ukupnih troškova mirenja u svakom pojedinačnom slučaju. Razuman udio tih ukupnih troškova određuje se, na temelju prijedloga miritelja, uzimajući u obzir sve relevantne elemente predmetnog slučaja, osobito relativnu osnovanost tvrdnji stranaka u sporu, ponašanje stranaka i veličinu i financijsku moć stranaka u međusobnom odnosu. Međutim, pružatelji usluga internetskog posredovanja u svakom slučaju snose najmanje polovinu ukupnih troškova.

5. Pokušaj postizanja dogovora putem mirenja o rješavanju spora u skladu s ovim člankom ne utječe na prava pružatelja usluga internetskog posredovanja i predmetnih poslovnih korisnika da pokrenu sudske postupke u bilo kojem trenutku tijekom ili nakon postupka mirenja.

Članak 11.

Specijalizirani miritelji

Komisija potiče pružatelje internetskih usluga te organizacije i udruženja koja ih zastupaju da pojedinačno ili zajednički uspostave jednu organizaciju ili više organizacija koje pružaju usluge mirenja, a koje ispunjavaju zahtjeve utvrđene u članku 10. stavku 2., u svrhu omogućivanja izvansudskog rješavanja sporova s poslovnim korisnicima nastalih u vezi s pružanjem tih usluga, osobito uzimajući u obzir prekograničnu prirodu usluga internetskog posredovanja.

Članak 12.

Sudski postupci koje su pokrenule predstavničke organizacije ili udruženja i javna tijela

1. Organizacije i udruženja koji imaju legitiman interes za zastupanje poslovnih korisnika ili korisnika korporativnih internetskih stranica, kao i javna tijela uspostavljena u državama članicama, imaju pravo na pokretanje postupka pred nacionalnim sudovima u Uniji, u skladu s pravnim propisima države članice u kojoj je postupak pokrenut, radi zaustavljanja ili zabrane neusklađenosti pružatelja

usluga internetskog posredovanja ili pružatelja internetskih tražilica s relevantnim zahtjevima utvrđenima u ovoj Uredbi.

2. Organizacije ili udruženja imaju pravo iz stavka 1. samo ako u trenutku pokretanja postupka ispunjavaju sve zahtjeve navedene u nastavku:
 - (a) ako su zakonito osnovani u skladu s pravom države članice;
 - (b) ako nastoje ostvariti ciljeve koji su u kolektivnom interesu skupine poslovnih korisnika ili korisnika korporativnih internetskih stranica koje zastupaju;
 - (c) ako imaju neprofitni karakter.

U državama članicama u kojima su takva javna tijela uspostavljena, ta javna tijela imaju pravo iz stavka 1. ako im je povjerena zadaća obrane kolektivnih interesa poslovnih korisnika ili korisnika korporativnih internetskih stranica ili osiguravanja usklađenosti sa zahtjevima iz ove Uredbe, u skladu s nacionalnim pravom predmetne države članice.

3. Pravom iz stavka 1. ne dovode se u pitanje prava poslovnih korisnika i korisnika korporativnih internetskih stranica da pojedinačno pokrenu postupke pred nadležnim nacionalnim sudovima, u skladu s pravnim pravilima države članice u kojoj je postupak pokrenut, radi rješavanja problema neusklađenosti pružatelja usluga internetskog posredovanja s relevantnim zahtjevima utvrđenima ovom Uredbom.

Članak 13.

Kodeksi ponašanja

1. Komisija potiče pružatelje usluga internetskog posredovanja te organizacije i udruženja koja ih zastupaju na izradu kodeksa ponašanja u svrhu doprinosa ispravnoj primjeni ove Uredbe, uzimajući u obzir posebne značajke različitih sektora u kojima se pružaju usluge internetskog posredovanja, kao i posebne značajke mikropoduzeća, malih i srednjih poduzeća.
2. Komisija potiče pružatelje internetskih tražilica te organizacije i udruženja koja ih zastupaju na izradu kodeksa ponašanja u svrhu doprinosa ispravnoj primjeni članka 5. stavaka 2. i 3.

Članak 14.

Preispitivanje

1. Komisija do [datum: tri godine nakon datuma stupanja na snagu] i svake tri godine nakon toga provodi evaluaciju ove Uredbe te dostavlja izvješće Europskom parlamentu, Vijeću i Europskom gospodarskom i socijalnom odboru.
2. Prva evaluacija ove Uredbe provodi se osobito u svrhu ocjenjivanja usklađenosti obveza utvrđenih u člancima 5., 6., 7. i 8. s ekonomijom internetskih platformi i učinka na nju te kako bi se utvrdilo jesu li potrebna dodatna pravila, uključujući u pogledu izvršenja, a kako bi se zajamčilo pravedno, predvidivo, održivo i pouzdano internetsko poslovno okruženje na unutarnjem tržištu.
3. Države članice dostavljaju sve relevantne podatke koji mogu biti potrebni Komisiji za izradu izvješća iz stavka 1.
4. Pri provedbi evaluacije ove Uredbe Komisija uzima u obzir mišljenja i izvješća koja joj je dostavila skupina stručnjaka za Promatračnicu ekonomije internetskih platformi uspostavljenu na temelju

Komisijine odluke C(2018)2393. Gdje je to prikladno, uzima u obzir i sadržaj te funkcioniranje kodeksâ ponašanja iz članka 13.

Članak 15.

Stupanje na snagu i primjena

1. Ova Uredba stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.
2. Primjenjuje se od [*datum: šest mjeseci nakon dana objave*].

Ova je Uredba u cijelosti obvezujuća i izravno se primjenjuje u svim državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu,

Za Europski parlament
Predsjednik

Za Vijeće
Predsjednik