

V Bruseli 27. apríla 2018
(OR. en)

8413/18

**Medziinštitucionálny spis:
2018/0112 (COD)**

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

NÁVRH

Od:	Jordi AYET PUIGARNAU, riaditeľ, v zastúpení generálneho tajomníka Európskej komisie
Dátum doručenia:	26. apríla 2018
Komu:	Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN, generálny tajomník Rady Európskej únie
Č. dok. Kom.:	COM(2018) 238 final
Predmet:	Návrh NARIADENIA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY o podpore spravodlivosti a transparentnosti pre komerčných používateľov online sprostredkovateľských služieb

Delegáciám v prílohe zasielame dokument COM(2018) 238 final.

Príloha: COM(2018) 238 final



EURÓPSKA
KOMISIA

V Bruseli 26. 4. 2018
COM(2018) 238 final

2018/0112 (COD)

Návrh

NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY

**o podpore spravodlivosti a transparentnosti pre komerčných používateľov online
sprostredkovateľských služieb**

(Text s významom pre EHP)

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

DÔVODOVÁ SPRÁVA

1. KONTEXT NÁVRHU

• Dôvody a ciele návrhu

Online platformy sú kľúčovými nástrojmi podporujúcimi digitálny obchod. V súčasnosti viac ako milión podnikov v EÚ obchoduje prostredníctvom online platforiem s cieľom priblížiť sa k svojim zákazníkom¹ a odhaduje sa, že približne 60 % súkromnej spotreby a 30 % verejnej spotreby tovaru a služieb súvisiacich s celkovou digitálnou ekonomikou je predmetom transakcií cez online sprostredkovateľov.² Tieto online sprostredkovateľské činnosti zvyčajne profitujú z významných priamych a nepriamych sieťových účinkov založených na údajoch, výsledkom čoho zvykne byť len obmedzený počet úspešných platforiem za každý sprostredkovaný segment hospodárstva. Toto rastúce sprostredkovávanie transakcií prostredníctvom online platforiem v kombinácii so silnými nepriamymi sieťovými účinkami, ktoré môžu byť podporované výhodami založenými na údajoch zo strany online platforiem, vedie k vyššej závislosti podnikov od online platforiem, ktoré fungujú takmer ako „strážcovia brán“ na trhy a k spotrebiteľom. Asymetriu medzi relatívnou trhovou silou malého počtu vedúcich online platforiem – nie nevyhnutne dominantných v zmysle práva hospodárskej súťaže – zhoršuje vo svojej podstate fragmentovaná strana ponuky pozostávajúca z tisícov malých obchodníkov. V rozsahu, v akom existujú, nie je podobná dynamika pozorovaná vo vzťahu k online platformám, ktoré sprostredkujú vzťahy typu podnik-podnik (business-to-business – B2B), kde komerční používatelia aj online platforma zvyknú predstavovať veľké a sofistikované firmy, ktoré sú ľahšie schopné zabezpečiť si vyvážené zmluvné vzťahy. Zo štúdie Komisie z roku 2006³ vyplynulo, že toto povedomie o rizikách bolo jedným faktorom, ktorý brzdil široké prijatie elektronických trhov typu B2B.

Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb, na ktoré sa vzťahuje táto iniciatíva, v zásade zahŕňajú online trhoviská elektronického obchodu, online obchody so softvérovými aplikáciami a online sociálne médiá. Všetky tieto jednotlivé typy online sprostredkovateľských služieb sú zamerané na uľahčenie začatia priamych transakcií medzi zmluvne viazanými komerčnými používateľmi a spotrebiteľmi prostredníctvom poskytovania služieb informačnej spoločnosti bez ohľadu na to, či sú konečné transakcie uskutočnené online alebo offline. S cieľom uľahčiť takéto priame transakcie všetky tieto online sprostredkovateľské služby v zásade umožňujú online prítomnosť komerčných používateľov, ktorí ponúkajú tovar alebo služby spotrebiteľom, bez toho, aby sa od uvedených komerčných používateľov v zásade vyžadovalo prevádzkovanie samostatného webového sídla. Okrem umožnenia online prítomnosti komerčných používateľov online sprostredkovateľské služby často uľahčujú priamu komunikáciu medzi jednotlivými komerčnými používateľmi a spotrebiteľmi prostredníctvom zabudovaného online komunikačného rozhrania. Pokiaľ ide o online sociálne médiá, treba poznamenať, že určití poskytovatelia v tejto kategórii poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb v skutočnosti začleňujú rôzne online sprostredkovateľské služby do jedného a toho istého digitálneho prostredia, pričom na všetky sa môže vzťahovať táto iniciatíva. Komerčné stránky napríklad umožňujú spotrebiteľom nájsť

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

² *Tamtiež*.

³ Právna štúdia o nekalých obchodných praktikách v rámci elektronických trhov typu B2B, ENTR/04/69 z mája 2006.

miestne podniky a poskytovateľov služieb a sú dôležitým nástrojom na podporu transakcií podnik-zákazník (business-to-consumer – B2C). Takéto komerčné stránky sa čoraz viac integrujú s funkciou priamej rezervácie alebo nákupu, čím sa takéto služby menia na online trhoviská elektronického obchodu.

Hoci hospodárstvo online platforiem ponúka veľký potenciál z hľadiska efektívneho prístupu na (cezhraničné) trhy, európske podniky nemôžu v plnej miere využívať jeho potenciál v dôsledku niekoľkých potenciálne škodlivých obchodných praktík a nedostatku účinných mechanizmov nápravy v Únii. Dotknutí poskytovatelia online služieb zároveň čelia ťažkostiam pri fungovaní na celom jednotnom trhu v dôsledku vznikajúcej fragmentácie.

Závislosť podnikov od určitých online služieb znamená, že poskytovatelia takýchto online sprostredkovateľských služieb majú priestor na používanie viacerých potenciálne škodlivých obchodných praktík, ktoré obmedzujú predaj komerčných používateľov prostredníctvom ich služieb a hrozia narušením ich dôvery. Sú to najmä: nevysvetlené zmeny v obchodných podmienkach bez predchádzajúceho upozornenia; vyradenie tovaru alebo služieb a pozastavenie účtov bez jasného odôvodnenia; nedostatočná transparentnosť týkajúca sa určovania poradia tovaru a služieb, ako aj podnikov, ktoré ich ponúkajú; nejasné podmienky prístupu k údajom, ktoré zbierajú poskytovatelia, a ich používania; a nedostatočná transparentnosť, pokiaľ ide o zvýhodňovanie vlastných konkurenčných služieb poskytovateľov a tzv. ustanovenie o doložke najvyšších výhod (ďalej len „DNV“), ktoré obmedzujú schopnosť podnikov ponúknuť atraktívnejšie podmienky cez iné kanály než cez online sprostredkovateľskú službu.

Okrem toho môžu byť všeobecné internetové vyhľadávače aj dôležitými zdrojmi internetovej prevádzky pre podniky a môžu mať vplyv na obchodný úspech používateľov s vlastnými webovými sídlami ponúkajúcich svoj tovar alebo služby na internete na vnútornom trhu. Poradie webových sídiel určované poskytovateľmi internetových vyhľadávačov vrátane tých webových sídiel, prostredníctvom ktorých podniky ponúkajú svoj tovar a služby spotrebiteľom, má významný vplyv na rozhodnutia spotrebiteľov a obchodný úspech uvedených používateľov s vlastnými webovými sídlami. Takto aj pri neexistencii zmluvného vzťahu s ich používateľmi s vlastnými webovými sídlami všeobecné internetové vyhľadávače vykazujú problém týkajúci sa závislosti, najmä pre potenciálne škodlivé praktiky určovania poradia, ktoré môžu mať vplyv na komerčných používateľov.

Súčasný regulačný rámec zároveň nemôže byť účinný pri predchádzaní niektorým z týchto praktík ani pri poskytovaní účinnej nápravy. Regulačné prostredie ďalej komplikuje značná regulačná fragmentácia, ktorá sa objavuje v EÚ. Hoci má táto situácia primárne vplyv na komerčných používateľov, dotýka sa všetkých aktérov v mnohostranných ekosystémoch online platforiem vrátane spotrebiteľov, ktorí by sa mohli stretnúť s menším výberom konkurencieschopného tovaru a služieb.

Tento návrh je doplnený rozhodnutím Komisie, ktorým sa zriaďuje skupina expertov pre stredisko pre monitorovanie ekonomiky online platforiem, ktorého úlohou je v zásade monitorovanie príležitostí a výziev pre Úniu v oblasti ekonomiky online platforiem vrátane otázok uplatňovania nariadenia, ktoré Komisia teraz predkladá.

- **Súlad s existujúcimi ustanoveniami v tejto oblasti politiky**

Neexistujú žiadne právne predpisy na úrovni Únie, ktoré sa zaoberajú predmetnými vzťahmi typu podnik-podnik sprostredkovanými online.

Právo hospodárskej súťaže v Únii sa zameriava okrem iného na protisúťažné správanie podnikov. Jednostranné potenciálne škodlivé obchodné praktiky, na ktoré sa vzťahuje táto iniciatíva, nemusia nevyhnutne porušovať právo hospodárskej súťaže EÚ podľa článku 101 alebo článku 102 ZFEÚ. V dôsledku toho právo hospodárskej súťaže na úrovni Únie alebo na vnútroštátnej úrovni nemusí upravovať všetky typy otázok, na ktoré sa vzťahuje táto iniciatíva.

Právo ochrany spotrebiteľa však upravuje celú škálu potenciálne škodlivých obchodných praktík na úrovni EÚ, najmä prostredníctvom smernice 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách⁴ a smernice Rady 93/13/EHS o nekalých podmienkach v zmluvách⁵. Tieto smernice vyžadujú vysokú úroveň transparentnosti a „odbornej starostlivosti“. Ich rozsah pôsobnosti sa však obmedzuje na transakcie typu B2C. Naopak, smernica 2006/114/ES o klamlivej a porovnávacej reklame⁶ sa vzťahuje na niektoré vzťahy B2B. Je zameraná na ochranu obchodníkov pred klamlivou reklamou a jej nekalými dôsledkami a stanovuje podmienky, za ktorých je porovnávacia reklama povolená. Ustanovenia uvedené v smernici 2006/114/ES sa však obmedzujú na reklamné praktiky a vo všeobecnosti neupravujú vyššie uvedené potenciálne škodlivé obchodné praktiky, ktoré sa vyskytujú ako súčasť existujúceho zmluvného vzťahu medzi online platformami a ich komerčnými používateľmi.

- **Súlad s ostatnými politikami Únie**

Tento návrh má za cieľ zabezpečiť spravodlivé, predvídateľné, udržateľné a dôveryhodné právne prostredie pre komerčných používateľov, používateľov s vlastnými webovými sídlami, poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb, ako aj internetové vyhľadávače, čím sa obmedzí výskyt a vplyv škodlivých obchodných praktík platforiem voči podnikom, ktoré sa vyskytujú v určitých online aktivitách, a tým sa ochráni dôvera v hospodárstvo online platforiem a zabráni sa ďalšej právnej fragmentácii digitálneho jednotného trhu.

Iniciatíva tak prispieva k cieľom stratégie digitálneho jednotného trhu vytváraním jasného, transparentného a stabilného právneho prostredia pre online poskytovateľov služieb B2C a ich komerčných používateľov s cieľom bojovať proti fragmentácii trhu a umožniť všetkým aktérom využívať novú trhovou dynamiku za spravodlivých a vyvážených podmienok a s primeraným stupňom transparentnosti.

Návrh je takisto v súlade s niektorými ďalšími politikami a pravidlami Únie. Predovšetkým sa ním dopĺňajú pravidlá hospodárskej súťaže a skôr uvedené právne predpisy v oblasti ochrany spotrebiteľa, pričom ním nie je dotknuté uplatňovanie uvedených pravidiel.

Najmä pokiaľ ide o otázku nápravy by sa tento návrh mal chápať aj v kontexte pravidiel práva Únie v oblasti justičnej spolupráce v občianskych veciach, ku ktorým patrí nariadenie (EÚ) č. 1215/2012 o právomoci a o uznávaní a výkone rozsudkov v občianskych a obchodných veciach⁷, nariadenie (ES) č. 593/2008 o rozhodnom práve pre zmluvné záväzky⁸, nariadenie

⁴ Ú. v. EÚ L 149, 11.6.2005, s. 22.

⁵ Ú. v. ES L 95, 21.4.1993, s. 29.

⁶ Ú. v. EÚ L 376, 27.12.2006, s. 21.

⁷ Ú. v. EÚ L 351, 20.12.2012, s. 1.

⁸ Ú. v. EÚ L 177, 4.7.2008, s. 6.

(ES) č. 864/2007 o rozhodnom práve pre mimozmluvné záväzky⁹ a smernica (ES) 2008/52 o určitých aspektoch mediácie v občianskych a obchodných veciach¹⁰.

Povinnosť poskytnúť opis hlavných parametrov určovania poradia dopĺňa požiadavky pre obchodníkov podľa právnych predpisov EÚ o ochrane spotrebiteľa. V tejto súvislosti možno uviesť, že Komisia navrhla zmeny ako súčasť nového prístupu s dôrazom na spotrebiteľov¹¹, ktorý obsahuje požiadavku jasne označiť spotrebiteľom všetky výsledky vyhľadávania spropagované za odplatu, ako aj požiadavku informovať o hlavných parametroch určujúcich poradie na elektronických trhoch.

Predložený návrh je napokon v súlade so smernicou (ES) 2000/31/ES o určitých právnych aspektoch služieb informačnej spoločnosti na vnútornom trhu, najmä o elektronickom obchode¹², ktorou sa stanovuje všeobecný rámec týkajúci sa poskytovania služieb informačnej spoločnosti v Únii.

Navrhovaným nariadením nie sú dotknuté žiadne vyššie uvedené existujúce akty práva Únie.

2. PRÁVNY ZÁKLAD, SUBSIDIARITA A PROPORCIONALITA

• Právny základ

Vzhľadom na i) skutočnosť, že iniciatíva predstavuje kľúčovú časť stratégie digitálneho jednotného trhu, ii) prirodzenú cezhraničnú povahu posudzovaných online služieb a iii) objavujúcu sa fragmentáciu jednotného trhu v dôsledku osobitných vnútroštátnych právnych predpisov o predmetných otázkach, je príslušným právnym základom pre túto iniciatívu článok 114 ZFEÚ.

Cieľom článku 114 ZFEÚ je aproximácia ustanovení v členských štátoch a zabezpečenie toho, aby sa v celej Únii uplatňovali súdržné a nediskriminačné pravidlá. Takýmto uplatňovaním spoločných pravidiel v celej Únii sa riešia rozdiely medzi členskými štátmi a predchádza sa im a zabezpečuje sa právna istota, čím sa umožňuje podnikom a spotrebiteľom využívať výhody vnútorného trhu. Táto iniciatíva ako taká prispieva k vytvoreniu a dobrému fungovaniu vnútorného trhu.

• Subsidiarita (pre iné ako výlučné právomoci)

Prirodzená cezhraničná povaha predmetných online služieb naznačuje, že ciele nie je možné účinne dosiahnuť samotnými členskými štátmi. Vedúci poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb majú sídlo v jednom členskom štáte, ale poskytujú prístup takmer všetkým obyvateľom EÚ, a to z ich miesta obvyklého pobytu, ako aj počas ich cestovania po Únii. Počas prieskumu Komisie o vzťahoch platforma-podnik uviedlo 90 % respondentov, že určité typy online služieb zároveň využívajú na obchodnú komunikáciu, a to prostredníctvom prítomnosti na internete.

Opatrenie Únie preto predstavuje jediný spôsob, ako zabezpečiť, aby sa na poskytovateľov dotknutých služieb a používateľov týchto služieb vzťahovali spoločné, vhodné a účinné pravidlá bez ohľadu na rozhodné právo a súd určené v obchodných podmienkach. Pokiaľ ide

⁹ Ú. v. EÚ L 199, 31.7.2007, s. 40.

¹⁰ Ú. v. EÚ L 136, 24.5.2008, s. 3.

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

¹² Ú. v. ES L 178, 17.7.2000, s. 1.

o osobitný súbor otázok, ktoré sú tu opísané, Európska rada „*zdôrazňuje, že je potrebné zvýšiť transparentnosť postupov a využívania platforiem*“¹³ ako súčasť regulačného rámca pre Úniu zameraného na budúcnosť.

- **Proporcionalita**

Tento návrh má za cieľ zabezpečiť komerčným používateľom a používateľom s vlastnými webovými sídlami obchodujúcim v Únii lepšie podnikateľské prostredie. Zároveň budú mať dotknutí poskytovatelia online služieb v zásade slobodu stanoviť všeobecné politiky poskytovania svojich služieb a je im ponúknutá možnosť formulovať svoje dobrovoľné záväzky prostredníctvom odvetvových kódexov správania v právnom rámci založenom na zásadách. Jeho cieľom je preto poskytnúť vhodnú odpoveď na identifikovaný problém a zároveň chrániť inovačnú schopnosť poskytovateľov online služieb. Okrem toho výber nariadenia uľahčí rozširovanie poskytovateľov v prospech všetkých aktérov v oblasti online sprostredkovateľských služieb, keďže spoločné pravidlá platné v celej Únii zákonite znížia náklady na dodržiavanie predpisov a zvýšia právnu istotu, najmä v prípade cezhraničných činností.

Proporcionalita uprednostňovanej možnosti prevzatej do tohto návrhu spočíva aj v kombinácii porovnateľne všeobecných pravidiel Únie založených na zásadách s dôležitým priestorom pre kroky odvetvia a ciele monitorovanie. Tento prístup je prispôsobený rýchlo sa meniacemu technologickému a elektronickému hospodárskemu prostrediu. Skupina expertov pre stredisko pre monitorovanie ekonomiky online platforiem, ktorá bude zriadená súčasne s týmto návrhom, bude sledovať všeobecný vývoj širšieho ekonomického prostredia online platforiem, ako aj konkrétne otázky, ktoré sú uvedené v tomto návrhu, okrem iného pri využití zákonných povinností transparentnosti. Prístup zavedený v tomto navrhovanom nariadení preto zostane primeraný problémom zisteným v online vzťahoch podnik-podnik.

Vzhľadom na administratívne zaťaženie rôznych zložiek iniciatívy budú malé podniky požívať výhody cielej výnimky z povinnosti zaviesť účinný vnútorný systém vybavovania sťažností. Je potrebné poznamenať, že touto konkrétnou povinnosťou sa stanovujú iba pomerne všeobecné kritériá účinnosti a prístupnosti, čo ponechá poskytovateľom slobodu zavádzať nákladovo efektívne technické riešenia pri nákladoch, ktoré sú nižšie ako priemerné náklady. Cielenou výnimkou sa zaručí, že tam, kde administratívne zaťaženie vyplývajúce z iniciatívy nie je možné úplne vylúčiť, budú pokryté len podniky, ktoré generujú dostatočný príjem na zvládanie tohto zaťaženia.

- **Výber nástrojov**

Obmedzenie opatrenia Únie iba na presadzovanie dobrovoľných krokov odvetvia a určitých sprievodných opatrení je možné, ale pravdepodobne by nebolo účinné, keďže by sa v zásade opieralo o vlastné stimuly odvetvia a ochotu zmeniť status quo. Hoci poskytovatelia služieb aj ich komerční používatelia majú záujem o maximalizáciu kontaktov a transakcií so spotrebiteľmi na platformách, ich krátkodobé záujmy o boj proti problémom vznikajúcim v ich obchodných vzťahoch sú len nedokonale zosúladené. Predchádzajúce skúsenosti s Iniciatívou dodávateľského reťazca v potravinárskom sektore takisto naznačujú, že čisto dobrovoľné iniciatívy nie sú vhodné na vytvorenie funkčného nezávislého mechanizmu nápravy a spravodlivých pravidiel, ktoré sú prítlačivé a dôveryhodné pre obe strany na trhu. Napriek určitému pokroku (vypracovanie zásad osvedčených postupov a zriadenie skupiny

¹³ Závery Európskej rady, 19. október 2017, [ST 14 2017 INIT](#).

pre riadenie) poľnohospodárski poskytovatelia – hlavní predpokladaní příjemcovia systému – neprijali systém z obáv týkajúcich sa dôvernosti a jeho presadzovania. Medzičasom 21 členských štátov už prijalo vnútroštátne právne predpisy a iniciatívy na boj proti potenciálne škodlivým obchodným praktikám v potravinovom dodávateľskom reťazci.

Z toho dôvodu môže účinne riešiť zistený problém len legislatívny nástroj. Nariadenie sa uprednostňuje aj preto, že je priamo uplatniteľné v členských štátoch, stanovuje sa ním rovnaká úroveň povinností pre súkromné subjekty a umožňuje sa jednotné uplatňovanie pravidiel v prirodzene cezhraničnom obchode sprostredkovanom online a online vyhľadávaní. Tým by sa riešila aj fragmentácia digitálneho jednotného trhu a predchádzanie takejto fragmentácii.

3. VÝSLEDKY HODNOTENÍ EX POST, KONZULTÁCIÍ SO ZAJINTERESOVANÝMI STRANAMI A POSÚDENÍ VPLYVU

- **Hodnotenia ex post/kontroly vhodnosti existujúcich právnych predpisov**

V správe o kontrole vhodnosti v oblasti spotrebiteľského a marketingového práva¹⁴ sa dospelo k záveru, že existuje potreba uvažovať o zmenách smernice o klamlivej a porovnávacej reklame v súvislosti so vzťahmi B2B, čo z veľkej časti potvrdzuje zistenia uvedené v oznámení Komisie z roku 2012, ktorým sa oznamuje zámer revidovať uvedenú smernicu¹⁵. V úvodnom posúdení vplyvu o cielej revízii smerníc EÚ v oblasti spotrebiteľského práva sa však zdôraznilo, že zistenia kontroly vhodnosti by skôr poskytli tejto iniciatíve informácie o vzťahoch platforma-podnik osobitne v kontexte digitálneho jednotného trhu. Táto iniciatíva sa preto opiera o zistenia získané počas najnovšej kontroly vhodnosti v oblasti spotrebiteľského a marketingového práva.

- **Konzultácie so zainteresovanými stranami**

Komisia viedla rozsiahle konzultácie o otázkach týkajúcich sa vzťahu B2B, ktoré vznikajú v ekosystéme online platforiem. Po prvé, pred oznámením Komisie z mája 2016 o online platformách¹⁶, viedla rozsiahla konzultácia k jasnejšiemu vymedzeniu problémového priestoru a k začiatku vykonania dôkladného prieskumu. Po druhé, séria seminárov a rozsiahla konzultácia prostredníctvom niekoľkých prieskumov poskytli vymedzenie problému a viedli k predbežným možnostiam politiky. Napokon hĺbkové cieľové skupiny, semináre, dotazník a otvorená prezentácia členským štátom prispeli k návrhu a testovaniu možností politiky. Okrem použitých konzultačných nástrojov sa útvary Komisie stretli s viacerými zainteresovanými stranami, resp. s nimi viedli rozhovory na dvojstranných stretnutiach.

Komerční používatelia, najmä mikropodniky a malé a stredné podniky, vo všeobecnosti podporili legislatívne opatrenie na zaistenie účinných možností nápravy a väčšej transparentnosti postupov určovania poradia, ustanovení o DNV (cenová parita) a transparentnosti v procesoch vyradovania z poradia.

Väčšina dotknutých poskytovateľov online služieb, s ktorými sa viedli konzultácie, súhlasí, že poskytnutie vysvetlenia komerčnému používateľovi pri vyradení z poradia alebo odstránení ponuky je primeraná právna povinnosť za predpokladu, že sú splnené ich právne povinnosti

¹⁴ Prehľad kontroly vhodnosti REFIT v oblasti spotrebiteľského a marketingového práva EÚ nájdete na http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332.

¹⁵ COM(2012) 702 final.

¹⁶ COM(2016) 288 final.

odstrániť nezákonný obsah a spolupracovať pri vyšetrovaniach. Poskytovatelia, s ktorými sa viedli konzultácie, namietali, že nevidia pridanú hodnotu externého riešenia sporov, pretože dôverujú svojim vlastným vnútorným systémom riešenia sporov. Vo všeobecnosti nevidia problém so zavedením lehôt na oznamovanie zmien v obchodných podmienkach, ale nesúhlasia s prísnyimi lehotami na oznamovanie. Pokiaľ ide o transparentnosť v súvislosti s poradiím a používaním údajov, poskytovatelia majú tendenciu súhlasiť s pomerne všeobecnými povinnosťami zverejňovania, upozorňujú však na „klamanie“ a manipuláciu algoritmov s priveľkou transparentnosťou. Vo všeobecnosti poskytovatelia podporujú myšlienku monitorovania ekonomiky online platforiem za predpokladu, že takéto monitorovanie prebieha pri plnom rešpektovaní ich obchodného tajomstva.

Mnohí národní experti zo správnych orgánov členských štátov sú toho názoru, že riešenie otázok týkajúcich sa obchodných podmienok je kľúčové pre všetky otázky online vzťahu podnik-podnik. Takisto sa domnievajú, že proporcionálna povinnosť transparentnosti by závisela od presnej formulácie a od veľkosti poskytovateľa. V prípade otázok, ako sú napríklad lehoty na oznamovanie, sa názory líšia v závislosti od skúseností na vnútroštátnej úrovni, a siahajú od žiadnej potreby regulácie až po povinne určené lehoty na oznamovanie. Niektorí národní experti takisto zastávajú názor, že obchodné podmienky by sa mali zjednodušiť v záujme ich väčšej transparentnosti a väčšej používateľskej ústretovosti pre podniky. Národní experti, s ktorými sa viedli konzultácie, podporujú zákonnú povinnosť transparentnosti spočívajúcu v poskytnutí odôvodnenia vyradenia. Zdieľajú všeobecný názor, že požiadavky týkajúce sa vyradenia by sa mali zosúladiť s postupmi týkajúcimi sa nezákonného obsahu/postupmi oznamovania a prijímania opatrení. Povinnosť transparentnosti v súvislosti s kritériami určovania poradia sa celkovo považuje za primeranú a oprávnenú. Experti, ktorí majú viac skúseností s otázkami určovania poradia, podporujú opatrenia, ktorými by sa riešili zistené problémy včas, hoci niektorí argumentujú, že táto otázka by sa mala ponechať na obchodné právo a právo hospodárskej súťaže. Široká zhoda panuje v súvislosti so všeobecnou preferenciou i) zvoliť si povinnosť transparentnosti vzťahujúcu sa na postupy určovania poradia vo všeobecnosti a ii) pracovať na stanovení najlepších postupov určovania poradia. Pokiaľ ide o údaje, experti v oblasti nediskriminácie a DNV upozornili na potrebu podrobnejšieho zváženia. Medzi expertmi však panuje celková zhoda, pokiaľ ide o dôležitosť nápravy. Existujú určité obavy, že vnútorné systémy vybavovania sťažností by mohli byť pre malé a stredné podniky (MSP) zaťažujúce. Niektorí národní experti súhlasia s presadzovaním existujúcich najlepších postupov (prípadne ako súčasť samoregulačného opatrenia). Experti zastupujúci vnútroštátne orgány vo všeobecnosti uznávajú záujem týkajúci sa vykonávania monitorovania. Vo všeobecnosti sú však proti vytvoreniu nového orgánu alebo európskej agentúry na uvedený účel.

Cielená a koregulačná povaha tejto iniciatívy, ktorá sa opiera o transparentnosť a nápravné opatrenia v spojení s lepším monitorovaním prostredníctvom paralelne zriadenej skupiny expertov, odráža spoločné prvky v názoroch rôznych skupín zainteresovaných strán, s ktorými sa viedli konzultácie.

- **Získavanie a využívanie expertízy**

V rokoch 2015 až 2017 Komisia alebo externí dodávatelia vykonali niekoľko prieskumov, verejnú konzultáciu a viaceré štúdie. Interný hospodársky výskum, ako aj podpora Spoločného výskumného centra pri návrhu politiky poskytli ďalšie informácie pre posúdenie vplyvu, z ktorého vychádza táto iniciatíva. S členskými štátmi sa okrem toho viedla online konzultácia, ktorej výsledky sa využili na stretnutí skupiny expertov v oblasti elektronického obchodu, ktorá sa venuje tejto iniciatíve. Komisia napokon zorganizovala veľké množstvo

seminárov s akademickými odborníkmi, ktorých názory prispeli k ohraničeniu problému a k stratégii zhromažďovania dôkazov.

- **Posúdenie vplyvu**

Tento návrh vychádza z posúdenia vplyvu. Výbor pre kontrolu regulácie 1. decembra 2017 najprv vydal záporné stanovisko s podrobnými pripomienkami k tomuto posúdeniu vplyvu. Po značnej revízii posúdenia vplyvu výbor následne vydal 22. marca 2018 kladné stanovisko s výhradami. Stanovisko výboru, odporúčania a vysvetlenie spôsobu, akým sa zohľadnili, sú zahrnuté v prílohe 1 k pracovnému dokumentu útvarov Komisie, ktorý je sprievodným dokumentom k tomuto návrhu. V prílohe 4 je uvedený prehľad subjektov, ktorých sa tento návrh dotkne, a spôsob, akým sa ich dotkne.

Komisia preskúmala rôzne alternatívy politiky na dosiahnutie všeobecného cieľa tejto iniciatívy, ktorým je vytvoriť spravodlivé, predvídateľné, udržateľné a dôveryhodné podnikateľské prostredie na internete a zároveň zachovať a ďalej podporovať inovačne orientovaný ekosystém v oblasti online platforiem v celej EÚ. V takomto podnikateľskom prostredí by mali mať obchodníci podnikatelia potrebné záruky na zabráňovanie škodám spôsobeným nekalými obchodnými praktikami a schopnosť požadovať účinnú nápravu v prípade potreby. Malo by tiež pôsobiť proti regulačnej fragmentácii v celej EÚ a predchádzať jej. V rámci uprednostňovanej koregulačnej štruktúry potrebnej na zabezpečenie právnej istoty a predvídateľnosti pre komerčných používateľov a pri zaistení inovačného potenciálu poskytovateľov online služieb boli napokon ponechané štyri možnosti politiky. V rámci všetkých týchto možností politiky sa predpokladali pomerne všeobecné, zákonné povinnosti transparentnosti a nápravy založené na zásadách, ktoré sa mali stanoviť pre poskytovateľov, odlišovali sa však z hľadiska rozsahu potenciálne škodlivých obchodných praktík, na ktoré sa vzťahovali. Okrem toho sa pri dvoch zo štyroch zachovaných možností rozšírilo uplatňovanie zákonnej povinnosti transparentnosti v súvislosti s určovaním poradia o poskytovateľov všeobecných internetových vyhľadávačov s cieľom maximalizovať efektívnosť a zaistiť rovnaké zaobchádzanie. Napokon jedna z týchto dvoch uvedených možností obsahovala jednotnú a rozsiahlejšiu povinnosť pre poskytovateľov spočívajúcu v poskytnutí možnosti komerčným používateľom požiadať v súlade so všeobecným nariadením o ochrane údajov¹⁷ o súhlas zákazníkov so získaním a spracovaním ich e-mailových adries po dokončení transakcie s pomocou týchto služieb.

Usúdilo sa, že možnosť politiky, pri ktorej sa predpokladali zákonné povinnosti transparentnosti v súvislosti s obmedzenejším počtom potenciálne škodlivých obchodných praktík, má obmedzenú účinnosť. Hoci by sa zvýšila právna istota prostredníctvom zákonnej transparentnosti a opatrení nápravy, významné riziko priamej škody pre podniky a fragmentácie by zostalo zachované, keďže sa usúdilo, že niektoré obchodné praktiky s vysokým vplyvom (určovanie poradia, údaje, diskriminácia, DNV) by sa pravdepodobne dostatočne nevyriešili samoreguláciou.

Ostatné tri možnosti politiky, pri ktorých sa predpokladali zákonné povinnosti transparentnosti v súvislosti s celou škálou potenciálne škodlivých obchodných praktík identifikovaných ako súčasť tejto iniciatívy, sa považovali za účinné. Usúdilo sa, že rozšírenie rozsahu uplatňovania osobitnej zákonnej povinnosti transparentnosti v súvislosti s určovaním

¹⁷ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (Ú. v. EÚ L 119, 4.5.2016, s. 1).

poradia poskytovateľov všeobecných internetových vyhľadávačov by z tohto hľadiska dosiahlo relatívne najväčší stupeň účinnosti. Možnosť spočívajúca v zahrnutí jednotnej a rozsiahlej povinnosti zdieľania údajov bola zároveň posúdená ako neprimeraná vzhľadom na konkrétny cieľ zachovať inovačný potenciál ekonomiky online platforiem na jednej strane a na nelegislatívne opatrenia, ktoré sa predkladajú paralelne s cieľom podporiť spravodlivé politiky pre zdieľanie údajov podnik-podnik, na strane druhej. Okrem toho zachovaná možnosť politiky znamená, že zákonné povinnosti transparentnosti sú sprevádzané zvýšeným externým dohľadom nad obchodnými praktikami online platforiem, čo je dôležitým faktorom na stimulovanie spravodlivého a predvídateľného prostredia pre komerčných používateľov.

Optimálnou voľbou politiky je preto stanovenie právne záväzných povinností transparentnosti a nápravy v súvislosti s celou škálou potenciálne škodlivých praktík identifikovaných ako súčasť tejto iniciatívy vrátane transparentnosti v otázke určovania poradia pri všeobecnom vyhľadávaní na internete (na ktorú by sa v záujme zabezpečenia proporcionality vzťahovalo len ustanovenie o kolektívnom presadzovaní nápravy, a nie aj ostatné ustanovenia tohto nariadenia týkajúce sa nápravy). Odhaduje sa, že okrem ochrany potenciálu ekonomiky online platforiem pre jednotný trh bude návrh schopný zvrátiť tlmiaci účinok na ekonomiku online platforiem vyplývajúci z nedostatočnej dôvery komerčných používateľov, ktorý sa bude pohybovať minimálne od 0,81 miliardy EUR do 4,05 miliardy EUR. Bude mať takisto pozitívny sociálny vplyv, keďže navrhované nariadenie bude viesť k zvýšeniu obratu pre rastúci počet podnikov EÚ využívajúcich online sprostredkovateľské služby, od čoho sa zasa očakáva vytvorenie ďalších pracovných príležitostí.

Hoci trhoviská elektronického obchodu, ktoré sú jedným z rôznych typov poskytovateľov, na ktorých sa v zásade vzťahuje táto iniciatíva, môžu zahŕňať fyzickú dodávku tovaru, ktorý komerční používatelia dodávajú spotrebiteľom, neočakáva sa, že zvýšené využívanie tohto typu služby v dôsledku tohto návrhu bude mať výrazný škodlivý vplyv na životné prostredie. Očakáva sa, že náklady na dodržiavanie predpisov budú nízke a že sa budú týkať najmä poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb a internetových vyhľadávačov. Navrhovaná zákonná povinnosť zaviesť vnútorný systém vybavovania sťažností predstavuje pre poskytovateľov porovnateľne najvyššie potenciálne zaťaženie, pričom menší poskytovatelia budú s najväčšou pravdepodobnosťou čeliť určitým nákladom na dodržiavanie predpisov. Preto sú tieto malé podniky v zmysle odporúčania Komisie o MSP z roku 2003¹⁸, vyňaté z uplatňovania tohto konkrétného ustanovenia. Návrh sa preto považuje aj za primeraný.

- **Regulačná vhodnosť a zjednodušenie**

Ako už bolo uvedené, malé podniky budú profitovať z cielenej výnimky z povinnosti zaviesť vnútorný systém vybavovania sťažností. Návrh sa osobitne zameriava na podporu udržateľného rastu online sprostredkovateľských služieb a je navrhnutý tak, aby bol úplne technologicky neutrálny.

- **Základné práva**

Únia sa zaväzuje k vysokým normám ochrany základných práv. Konkrétny cieľ včasnej a účinnej nápravy pre komerčných používateľov prispieva k posilneniu práva komerčných používateľov na účinný prostriedok nápravy a na spravodlivý proces (článok 47 Charty základných práv Európskej únie), pokiaľ by sa to vzťahovalo na lepší prístup k súdnictvu.

¹⁸ Odporúčanie Komisie 2003/361/ES zo 6. mája 2003 týkajúce sa definície mikro, malých a stredných podnikov (Ú. v. EÚ L 124, 20.5.2003, s. 36).

Navyše spravodlivé, predvídateľné, udržateľné a dôveryhodné podnikateľské prostredie na internete, ktoré má tento návrh za cieľ vytvoriť, prispeje k zaručeniu primeranej rovnováhy medzi príslušnými slobodami podnikania pre poskytovateľov služieb a ich komerčných používateľov (článok 16 Charty základných práv Európskej únie). Najmä opatrenia týkajúce sa transparentnosti stanovené v navrhovanom nariadení sú nevyhnutným predpokladom na monitorovanie toho, či základné právo na podnikanie nie je nenáležite obmedzené, pokiaľ ide o slabšiu stranu vo vzťahoch podnik-podnik.

4. VPLYV NA ROZPOČET

Návrh nebude mať žiadny vplyv na rozpočet EÚ.

5. ĎALŠIE PRVKY

- **Plány vykonávania a opatrenia týkajúce sa monitorovania, hodnotenia a predkladania správ**

Monitorovanie vývoja vplyvov predstavuje kľúčovú časť navrhovaného zásahu v tejto oblasti, keďže ekonomika online platforiem zostáva dynamickou a rýchlo sa rozvíjajúcou oblasťou hospodárstva. Monitorovanie je preto rozdelené na dve strategické časti:

Jedna je zverená osobitnej skupine expertov, ktorá spolu s tímom Komisie tvorí Stredisko EÚ pre monitorovanie ekonomiky online platforiem. Skupina expertov bude v súlade s rozhodnutím Komisie C(2018) 2393 poskytovať poradenstvo a odbornú analýzu o vývoji ekonomiky online platforiem, najmä v súvislosti s algoritmickým rozhodovaním, prístupom k údajom, odmeňovaním za zobrazenie obsahu online, transparentnosťou a zodpovednosťou vo vzťahoch B2B v rámci online reklamy, rozdielnym zaobchádzaním a obmedzeniami pre komerčných používateľov, pokiaľ ide o ponuku odlišných podmienok pri využívaní iných distribučných kanálov. V prípade potreby bude takisto v spojení s inými príslušnými skupinami expertov a centrami excelentnosti zriadenými EÚ a členskými štátmi.

Druhou časťou je konkrétne monitorovanie vývoja vplyvov týkajúcich sa regulačných a samoregulačných komponentov navrhovaného nariadenia.

Komisia bude monitorovať trhové ukazovatele v ekonomike online platforiem, a to najmä prostredníctvom Strediska EÚ pre monitorovanie ekonomiky online platforiem a na základe práce skupiny odborníkov. Táto analýza zahŕňa údaje, ako napríklad počet a typy podnikov obchodujúcich prostredníctvom online sprostredkovateľských služieb, počet a typ sťažností vybavovaných s použitím vnútorných a vonkajších prostriedkov nápravy, počet úspešne vyriešených prípadov, čas potrebný na vyriešenie prípadu, miesto usadenia podniku, veľkosť poskytovateľov obchodujúcich v EÚ vrátane obratu uskutočneného na trhu EÚ ako online sprostredkovateľ. Do dvoch rokov od začatia činnosti monitorovacieho strediska EÚ útvary Komisie vypracujú správu založenú na jeho činnosti a zohľadňujúcu aktuálny stav, pokrok dosiahnutý pri dosahovaní cieľov politiky a prípadné nevyriešené otázky.

Účinnosť a efektívnosť návrhu bude monitorovaná použitím určených ukazovateľov s cieľom informovať o vývoji politiky so zreteľom na vývoj potenciálne škodlivých obchodných praktík. V dôsledku toho sa bude vplyv zásahu posudzovať v kontexte hodnotenia a dané hodnotenie sa v prípade potreby použije pri preskúmaní navrhovaného nariadenia v zmysle ustanovenia o preskúmaní uvedeného v nariadení, ktoré sa má uskutočniť tri roky od nadobudnutia jeho účinnosti a potom každé tri roky.

- **Podrobné vysvetlenie konkrétnych ustanovení návrhu**

V článku 1 sa spresňuje predmet úpravy a rozsah pôsobnosti navrhovaného nariadenia. Vysvetľuje sa v ňom, že sa ním stanovujú povinnosti pre poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb a v určitom ohľade pre internetové vyhľadávače, aby zabezpečili svojim komerčným používateľom, resp. používateľom s vlastnými webovými sídlami primeranú transparentnosť a aby im poskytovali určité možnosti nápravy. Takisto sa v ňom vysvetľuje geografický rozsah navrhovaného nariadenia, ktorý odráža prirodzenú cezhraničnú povahu témy online služieb, kde činnosti a transakcie v rámci Únie môžu byť sprostredkované poskytovateľmi, ktorí v nej nemajú sídlo.

Článok 2 obsahuje uplatniteľné právne vymedzenie pojmov.

V článku 3 sa stanovujú požiadavky na zrozumiteľnosť, prístupnosť a zmeny vopred vymedzených obchodných podmienok používaných poskytovateľmi online sprostredkovateľských služieb.

V článku 4 sa stanovujú požiadavky na uvedenie dôvodov zo strany poskytovateľa online sprostredkovateľských služieb, ak pozastaví alebo ukončí využívanie svojich sprostredkovateľských služieb zo strany komerčného používateľa.

V článku 5 sa stanovujú požiadavky na opis hlavných parametrov určujúcich stanovovanie poradia komerčných používateľov vo výsledkoch vyhľadávania vrátane ich opisu v obchodných podmienkach používaných poskytovateľmi online sprostredkovateľských služieb, ak je poradie ovplyvnené komerčným používateľom, ktorý poskytovateľom online sprostredkovateľských služieb poskytol priamu alebo nepriamu odplatu. V článku sa stanovuje podobná požiadavka pre poskytovateľov internetových vyhľadávačov poskytnúť hlavné parametre určujúce poradie prostredníctvom ľahko prístupného a verejne dostupného opisu. Takisto sa v ňom vyžaduje, aby dotknutí komerční používatelia alebo používatelia s vlastnými webovými sídlami na základe opisu hlavných parametrov určujúcich poradie primerane chápali možné dôsledky charakteristík tovaru alebo služieb, ktoré ponúkajú, význam uvedených charakteristík pre spotrebiteľov, ako aj prvky dizajnu webových stránok používaných v súvislosti s internetovými vyhľadávačmi.

V článku 6 sa stanovujú požiadavky na opis akéhokoľvek rozdielného zaobchádzania s tovarom a službami ponúkanými samotným poskytovateľom online sprostredkovateľských služieb alebo komerčnými používateľmi, ktorých kontroluje, v obchodných podmienkach používaných poskytovateľmi online sprostredkovateľských služieb.

V článku 7 sa stanovuje požiadavka zahrnúť opis prístupu k osobným údajom alebo iným údajom, ktoré komerční používatelia alebo spotrebiteľia poskytujú online sprostredkovateľským službám alebo ktoré sú generované prostredníctvom uvedených služieb, do štandardných obchodných podmienok používaných poskytovateľmi online sprostredkovateľských služieb.

V článku 8 sa stanovuje požiadavka poskytnúť a uverejniť v obchodných podmienkach používaných poskytovateľmi sprostredkovateľských služieb opis dôvodov obmedzenia schopnosti komerčných používateľov ponúkať spotrebiteľom odlišné podmienky na získanie tovaru alebo služieb pomocou iných prostriedkov než online sprostredkovateľskými službami.

V článku 9 sa stanovuje požiadavka, aby poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb zriadil vnútorný systém vybavovania sťažností komerčných používateľov spolu s požiadavkami týkajúcimi sa vybavovania takýchto sťažností vrátane povinností náležite, rýchlo a účinne preskúmať sťažnosti a oznámiť výsledok jasne a jednoznačne komerčnému používateľovi. Takisto sa v ňom stanovuje požiadavka zahrnúť informáciu o vnútornom systéme vybavovania sťažností do obchodných podmienok. Okrem toho sa v ňom poskytovateľom online sprostredkovateľských

služieb ukladá povinnosť uverejňovať správy o počte podaných sťažností, predmete sťažností, čase potrebnom na spracovanie sťažností a o rozhodnutí o sťažnostiach.

V článku 10 sa stanovuje požiadavka, aby poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb zaradili do svojich obchodných podmienok zoznam s jedným alebo viacerými mediátormi, ktorých je poskytovateľ ochotný zapojiť s cieľom dosiahnuť mimosúdnu dohodu v súvislosti so sporom, napríklad keď problém nebol vyriešený v rámci vnútorného systému vybavovania sťažností (zriadeného podľa článku 9). Okrem toho sa v ňom stanovujú určité požiadavky pre mediátorov vrátane nestrannosti, prístupnosti, spôsobilosti a zdrojov, ako aj povinnosť pre poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb zapojiť sa do mediácie v dobrej viere. Požiadavkami uvedenými v článku nie je dotknuté právo ktorejkoľvek strany začať súdne konanie.

V článku 11 sa stanovuje požiadavka, aby Komisia nabádala poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb k tomu, aby individuálne alebo spoločne zriadili jednu alebo viaceré nezávislé organizácie mediátorov na uľahčenie mimosúdneho riešenia sporov, ktoré vzniknú pri poskytovaní online sprostredkovateľských služieb, najmä vzhľadom na ich cezhraničnú povahu.

V článku 12 sa stanovuje právo na súdne konanie iniciované zastupujúcimi organizáciami, združeniami alebo verejnými orgánmi s cieľom zastaviť alebo zakázať akékoľvek nedodržiavanie požiadaviek uvedených v tomto nariadení zo strany poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb. Okrem toho sa v ňom vyžaduje, aby zastupujúce organizácie a združenia spĺňali určité požiadavky, napríklad mať neziskový charakter, byť zriadené ako právnická osoba podľa práva príslušného členského štátu a sledovať ciele, ktoré sú v kolektívnom záujme komerčných používateľov, ktorých zastupujú.

V článku 13 sa stanovuje požiadavka, aby Komisia podnecovala poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb, ako aj poskytovateľov internetových vyhľadávačov a organizácie a združenia, ktoré ich zastupujú, k tomu, aby vypracovali kódexy správania.

V článku 14 sa stanovuje požiadavka, aby Komisia pravidelne hodnotila nariadenie, po prvýkrát tri roky od dátumu nadobudnutia účinnosti nariadenia.

V článku 15 sa stanovuje, že nariadenie sa začne uplatňovať šesť mesiacov od dátumu uverejnenia.

Návrh

NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY

o podpore spravodlivosti a transparentnosti pre komerčných používateľov online sprostredkovateľských služieb

(Text s významom pre EHP)

EURÓPSKY PARLAMENT A RADA EURÓPSKEJ ÚNIE,

so zreteľom na Zmluvu o fungovaní Európskej únie, a najmä na jej článok 114,

so zreteľom na návrh Európskej komisie,

po postúpení návrhu legislatívneho aktu národným parlamentom,

so zreteľom na stanovisko Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru¹,

so zreteľom na stanovisko Výboru regiónov²,

konajúc v súlade s riadnym legislatívnym postupom,

keďže:

- (1) Online sprostredkovateľské služby sú kľúčovými nástrojmi podporujúcimi podnikanie, obchod a inovácie, ktoré môžu zlepšiť aj podmienky pre spotrebiteľov a ktoré čoraz viac využíva súkromný aj verejný sektor. Ponúkajú prístup na nové trhy a k novým obchodným príležitostiam, čím podnikom umožňujú využívať výhody vnútorného trhu. Takisto umožňujú využívať uvedené výhody aj spotrebiteľom v Únii, najmä zlepšením ich výberu tovaru a služieb ponúkaných online.
- (2) Online sprostredkovateľské služby môžu byť kľúčové pre obchodný úspech podnikov, ktoré využívajú takéto služby, aby sa priblížili k spotrebiteľom. Narastajúce sprostredkovanie transakcií prostredníctvom online sprostredkovateľských služieb, podporované silnými nepriamymi sieťovými účinkami založenými na údajoch, vedie k zvýšenej závislosti takýchto komerčných používateľov vrátane mikropodnikov a malých a stredných podnikov od uvedených služieb pri oslovovaní spotrebiteľov. Vzhľadom na uvedenú narastajúcu závislosť majú poskytovatelia uvedených služieb často väčšiu vyjednávaciu moc, ktorá im umožňuje skutočne sa správať jednostranne spôsobom, ktorý môže byť nespravodlivý a ktorý môže poškodzovať oprávnené záujmy ich komerčných používateľov a nepriamo aj spotrebiteľov v Únii.
- (3) Podobne môžu byť internetové vyhľadávače dôležitými zdrojmi internetovej prevádzky pre podniky, ktoré ponúkajú tovar alebo služby spotrebiteľom cez webové sídla, a môžu mať preto značný vplyv na obchodný úspech takýchto používateľov s vlastnými webovými sídlami ponúkajúcich svoj tovar alebo služby na internete na vnútornom trhu. Z tohto hľadiska má určovanie poradia webových sídiel poskytovateľmi internetových vyhľadávačov vrátane tých webových sídiel, cez ktoré používatelia s vlastnými webovými sídlami ponúkajú svoj tovar a služby spotrebiteľom, významný vplyv na rozhodnutia spotrebiteľov a obchodný úspech používateľov s vlastnými webovými sídlami. Preto sa

¹ Ú. v. EÚ C , , s. .

² Ú. v. EÚ C , , s. .

poskytovatelia internetových vyhľadávačov dokonca aj v prípade neexistencie zmluvného vzťahu s používateľmi s vlastnými webovými sídlami môžu správať účinne jednostranne spôsobom, ktorý môže byť nespravodlivý a ktorý môže poškodzovať oprávnené záujmy používateľov s vlastnými webovými sídlami a nepriamo aj spotrebiteľov v Únii.

- (4) Závislosť komerčných používateľov od online sprostredkovateľských služieb takisto vedie k situácii, v ktorej komerční používatelia majú často obmedzené možnosti požadovania nápravy v prípadoch, keď jednostranné konanie poskytovateľov uvedených služieb vedie k sporu. V mnohých prípadoch uvedení poskytovatelia neponúkajú prístupné a účinné vnútorné systémy vybavovania sťažností. Existujúce alternatívne mechanizmy mimosúdneho riešenia sporov môžu byť takisto neúčinné z rôznych dôvodov vrátane nedostatku špecializovaných mediátorov a strachu komerčných používateľov z odpłaty.
- (5) Online sprostredkovateľské služby a internetové vyhľadávače, ako aj obchodné transakcie podporované uvedenými službami majú prirodzený cezhraničný potenciál a sú mimoriadne dôležité pre riadne fungovanie vnútorného trhu Únie v dnešnom hospodárstve. Potenciálne nekalé a škodlivé obchodné praktiky určitých poskytovateľov uvedených služieb používané voči komerčným používateľom a používateľom s vlastnými webovými sídlami bránia úplnému naplneniu uvedeného potenciálu a majú negatívny vplyv na riadne fungovanie vnútorného trhu. Okrem toho úplnému naplneniu uvedeného potenciálu bránia a riadne fungovanie vnútorného trhu negatívne ovplyvňujú rozdielne právne predpisy určitých členských štátov, ktoré s rôznym stupňom účinnosti regulujú uvedené služby, pričom o prijatí takýchto právnych predpisov uvažujú ďalšie členské štáty.
- (6) Na úrovni Únie by sa preto mal stanoviť jednotný a cielený súbor povinných pravidiel, ktorý by zaistil spravodlivé, predvídateľné, udržateľné a dôveryhodné podnikateľské prostredie na internete v rámci vnútorného trhu, najmä zabezpečením toho, aby komerční používatelia online sprostredkovateľských služieb mali zaistenú primeranú transparentnosť, ako aj možnosti účinnej nápravy v celej Únii. Uvedenými pravidlami by sa mala stanoviť aj primeraná transparentnosť v súvislosti s poradím používateľov s vlastnými webovými sídlami vo výsledkoch vyhľadávania generovaných internetovými vyhľadávačmi. Zároveň by uvedené pravidlá mali chrániť dôležitý inovačný potenciál širšieho ekonomického prostredia online platforiem.
- (7) Keďže online sprostredkovateľské služby a internetové vyhľadávače majú spravidla globálny rozmer, toto nariadenie by sa malo vzťahovať na poskytovateľov uvedených služieb bez ohľadu na to, či majú sídlo v členskom štáte alebo mimo Únie, za predpokladu, že sú splnené dve kumulatívne podmienky. Po prvé, komerční používatelia alebo používatelia s vlastnými webovými sídlami by mali mať sídlo v Únii. Po druhé, komerční používatelia alebo používatelia s vlastnými webovými sídlami by mali prostredníctvom poskytovania uvedených služieb ponúkať svoj tovar alebo služby spotrebiteľom nachádzajúcim sa v Únii aspoň v prípade časti transakcie. Takíto spotrebiteľia by sa mali nachádzať v Únii, ale nemusia mať miesto pobytu v Únii ani nemusia mať štátnu príslušnosť niektorého členského štátu. Toto nariadenie by sa preto nemalo uplatňovať, keď komerční používatelia alebo používatelia s vlastnými webovými sídlami nemajú sídlo v Únii alebo keď majú sídlo v Únii, ale využívajú online sprostredkovateľské služby alebo internetové vyhľadávače na ponúkание tovaru alebo služieb výlučne spotrebiteľom nachádzajúcim sa mimo Únie alebo osobám, ktoré nie sú spotrebiteľmi.
- (8) Širokú škálu obchodných vzťahov podnik-zákazník sprostredkujú na internete poskytovatelia prevádzkujúci viacstranné služby, ktoré sú v zásade založené na tom istom obchodnom modeli tvoriacom ekosystém. S cieľom zachytiť príslušné služby by sa mali online sprostredkovateľské služby vymedziť presným a technologicky neutrálnym spôsobom. Tieto služby by mali pozostávať najmä zo služieb informačnej spoločnosti, ktoré charakterizuje skutočnosť, že ich cieľom je uľahčiť nadviazanie priamych transakcií medzi komerčnými používateľmi a spotrebiteľmi bez ohľadu na to, či sú tieto transakcie nakoniec uzavreté buď online na online portáli predmetného poskytovateľa

online sprostredkovateľských služieb, alebo na portáli komerčného používateľa či mimo internetu. Okrem toho by sa mali služby poskytovať na základe zmluvného vzťahu medzi poskytovateľmi a komerčnými používateľmi, ako aj medzi poskytovateľmi a spotrebiteľmi. Malo by sa predpokladať, že takýto zmluvný vzťah existuje, keď obe dotknuté strany vyjadria svoj úmysel byť viazané jednoznačným a overiteľným spôsobom bez toho, aby sa nevyhnutne vyžadovala výslovná písomná dohoda.

- (9) Príklady online sprostredkovateľských služieb, na ktoré sa vzťahuje toto nariadenie, by preto mali zahŕňať online trhoviská elektronického obchodu vrátane kolaboratívnych trhovísk, na ktorých komerční používatelia pôsobia, ďalej online služby týkajúce sa softvérových aplikácií a online služby týkajúce sa sociálnych médií. Toto nariadenie by sa však nemalo vzťahovať na online nástroje umiestňovania reklamy ani na online reklamné burzy, ktoré nie sú poskytované s cieľom uľahčiť nadviazanie priamych transakcií a ktoré nezahŕňajú zmluvný vzťah so spotrebiteľmi. Toto nariadenie by sa nemalo vzťahovať ani na online platobné služby, keďže tie samé osebe nesplňajú uplatniteľné požiadavky, ale sú skôr prirodzeným pomocným nástrojom pri transakcii dodávky tovaru a poskytovania služieb dotknutým spotrebiteľom.
- (10) V súlade s príslušnou judikatúrou Súdneho dvora Únie a vzhľadom na skutočnosť, že závislé postavenie komerčných používateľov bolo v zásade pozorované v súvislosti s online sprostredkovateľskými službami, ktoré slúžia ako vstupná brána k spotrebiteľom ako fyzickým osobám, pojem spotrebiteľ používaný na vymedzenie rozsahu pôsobnosti tohto nariadenia sa má chápať výlučne na označenie fyzických osôb, keď konajú na účely, ktoré sú mimo rámca ich obchodu, podnikania, remesla alebo profesie.
- (11) Z dôvodu konzistentnosti by sa vymedzenie pojmu internetového vyhľadávača používané v tomto nariadení malo zosúladiť s vymedzením pojmu používaným v smernici Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/1148³.
- (12) Aby sa v prípade potreby účinne chránili komerční používatelia, malo by sa toto nariadenie uplatňovať tam, kde podmienky zmluvného vzťahu bez ohľadu na ich názov alebo formu nie sú individuálne dohodnuté zmluvnými stranami takýchto obchodných podmienok. To, či obchodné podmienky boli alebo neboli dohodnuté individuálne, by sa malo určiť na základe celkového posúdenia, pričom to, že ich určité ustanovenia mohli byť dohodnuté individuálne, nie je sama osebe rozhodujúca.
- (13) Aby sa zabezpečilo, že všeobecné obchodné podmienky zmluvného vzťahu umožňujú komerčným používateľom určiť obchodné podmienky používania, ukončenia a pozastavenia online sprostredkovateľských služieb a zabezpečiť predvídateľnosť v súvislosti s ich obchodným vzťahom, by uvedené obchodné podmienky mali byť vypracované v jasnom a jednoznačnom jazyku ľahko zrozumiteľnom pre priemerného komerčného používateľa. Ak sú obchodné podmienky nejasné, nešpecifické alebo v nich nie sú podrobne uvedené dôležité obchodné záležitosti, a tým neposkytujú komerčným používateľom primeraný stupeň predvídateľnosti v súvislosti s najdôležitejšími aspektmi zmluvného vzťahu, nemali by sa považovať za obchodné podmienky vypracované v jasnom a jednoznačnom jazyku.
- (14) Zabezpečenie transparentnosti vo všeobecných obchodných podmienkach môže byť kľúčové na presadzovanie udržateľných obchodných vzťahov a na predchádzanie nespravodlivému správaniu na úkor komerčných používateľov. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb by preto mali takisto zabezpečiť, aby boli obchodné podmienky ľahko dostupné vo všetkých štádiách zmluvného vzťahu, a to aj perspektívnym komerčným používateľom vo fáze pred uzatvorením zmluvy, a aby

³ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/1148 o opatreniach na zabezpečenie vysokej spoločnej úrovne bezpečnosti sietí a informačných systémov v Únii (Ú. v. EÚ L 194, 19.7.2016, s. 1).

akékoľvek zmeny uvedených obchodných podmienok boli oznámené komerčným používateľom v stanovenej lehote na oznamovanie, ktorá je rozumná a primeraná vzhľadom na konkrétne okolnosti a ktorá je najmenej 15 dní. Uvedená lehota na oznamovanie by sa nemala uplatňovať, ak a v rozsahu, v akom sa jej dotknutý komerčný používateľ jednoznačne vzdá, a ak a v rozsahu, v akom potreba vykonať zmenu bez dodržania lehoty na oznamovanie pramení z právnej povinnosti uloženej poskytovateľovi služieb podľa práva Únie alebo vnútroštátneho práva.

- (15) V záujme ochrany komerčných používateľov by malo byť možné, aby príslušný súd ustanovil, že obchodné podmienky, ktoré nie sú v súlade s predpismi, nie sú pre dotknutého komerčného používateľa záväzné, s účinkami *ex nunc*. Akýkoľvek takýto nález súdu by sa však mal týkať len konkrétnych ustanovení obchodných podmienok, ktoré nie sú v súlade s predpismi. Ostatné ustanovenia by mali zostať platné a vykonateľné, pokiaľ ich možno oddeliť od ustanovení, ktoré nie sú v súlade s predpismi. Náhle zmeny existujúcich obchodných podmienok môžu značne narušiť činnosti komerčných používateľov. S cieľom obmedziť takéto negatívne účinky na komerčných používateľov a odradiť od takéhoto správania by preto zmeny vykonané v rozpore s povinnosťou dodržať stanovenú lehota na oznamovanie mali byť neplatné, t. j. mali by sa považovať za neexistujúce, s účinkami *erga omnes a ex tunc*.
- (16) Poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb môže mať oprávnené dôvody rozhodnúť sa úplne alebo čiastočne pozastaviť alebo ukončiť poskytovanie svojich služieb danému komerčnému používateľovi vrátane vyradenia určitého tovaru alebo služieb daných komerčných používateľov alebo účinného odstránenia výsledkov vyhľadávania. Vzhľadom na to, že takéto rozhodnutia môžu mať značný vplyv na záujmy dotknutého komerčného používateľa, by však komerční používatelia mali byť náležite informovaní o dôvodoch takéhoto rozhodnutia. Odôvodnenie by malo umožniť komerčným používateľom zistiť, či existuje priestor na napadnutie rozhodnutia, čím sa pre komerčných používateľov v prípade potreby zlepšia možnosti požadovania účinnej nápravy. Okrem toho by požiadavka odôvodnenia mala prispieť k predchádzaniu alebo náprave akéhokoľvek neúmyselného odstránenia online obsahu poskytnutého komerčnými používateľmi, ktorý poskytovateľ nesprávne považuje za nezákonný obsah v súlade s odporúčaním Komisie (EÚ) 2018/334⁴. V odôvodnení by sa mal určiť objektívny dôvod alebo dôvody rozhodnutia vychádzajúce z dôvodov, ktoré poskytovateľ vopred stanovil vo svojich obchodných podmienkach, a mali by v ňom byť primeraným spôsobom uvedené relevantné konkrétne okolnosti, ktoré viedli k uvedenému rozhodnutiu.
- (17) Určovanie poradia tovaru a služieb zo strany poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb má významný vplyv na rozhodnutia spotrebiteľov, a tým na obchodný úspech komerčných používateľov ponúkajúcich uvedený tovar a služby spotrebiteľom. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb by preto mali vopred načrtnúť hlavné parametre určujúce poradie, aby sa zvýšila predvídateľnosť pre komerčných používateľov a aby mohli lepšie rozumieť fungovaniu mechanizmu určovania poradia a porovnať postupy určovania poradia rôznych poskytovateľov. Pojem hlavného parametra by sa mal chápať ako akékoľvek všeobecné kritérium, procesy, osobitné signály zahrnuté do algoritmov alebo iné mechanizmy úpravy alebo zníženia poradia. Opis hlavných parametrov určujúcich poradie by mal zahŕňať aj vysvetlenie akejkoľvek možnosti pre komerčných používateľov aktívne ovplyvňovať poradie za odplatu, ako aj relatívne účinky takéhoto ovplyvňovania. Tento opis by mal komerčným používateľom zabezpečiť primerané pochopenie spôsobu, akým mechanizmus určovania poradia zohľadňuje charakteristiky skutočného tovaru alebo služieb, ktoré ponúka komerčný používateľ, a ich význam pre spotrebiteľov konkrétnych online sprostredkovateľských služieb.

⁴ Odporúčanie Komisie (EÚ) 2018/334 z 1. marca 2018 o opatreniach na účinný boj proti nezákonnému obsahu na internete (Ú. v. EÚ L 63, 6.3.2018, s. 50).

- (18) Podobne aj poradie webových sídiel určené internetovými vyhľadávačmi, a to najmä tých webových sídiel, cez ktoré podniky ponúkajú tovar a služby spotrebiteľom, má významný vplyv na rozhodnutia spotrebiteľov a obchodný úspech používateľov s vlastnými webovými sídlami. Poskytovatelia internetových vyhľadávačov by preto mali poskytnúť opis hlavných parametrov určujúcich poradie všetkých indexovaných webových sídiel vrátane webových sídiel používateľov s vlastnými webovými sídlami, ako aj iných webových sídiel. Okrem charakteristík tovaru a služieb a ich významu pre spotrebiteľov by mal tento opis v prípade internetových vyhľadávačov takisto zabezpečiť používateľom s vlastnými webovými sídlami primerané pochopenie toho, či je zohľadnené použitie určitých prvkov dizajnu webového sídla, ako je napríklad ich optimalizované zobrazovanie na mobilných telekomunikačných zariadeniach, a ak áno, ako a v akom rozsahu. Ak neexistuje zmluvný vzťah medzi poskytovateľmi internetových vyhľadávačov a používateľmi s vlastnými webovými sídlami, uvedený opis by mal byť k dispozícii verejnosti na viditeľnom a ľahko prístupnom mieste v príslušnom internetovom vyhľadávači. Na zabezpečenie predvídateľnosti pre používateľov s vlastnými webovými sídlami by sa mal opis takisto aktualizovať a mal by umožňovať, aby sa akékoľvek zmeny v hlavných parametroch dali ľahko identifikovať. Hoci sa od poskytovateľov pri dodržiavaní tejto požiadavky zverejňovať hlavné parametre určovania poradia za žiadnych okolností nevyžaduje zverejňovanie obchodného tajomstva v zmysle smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/943⁵, daný opis by mal prinajmenšom vychádzať zo skutočných údajov o relevantnosti použitých parametrov určovania poradia.
- (19) Keď poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb sám ponúka určitý tovar alebo služby spotrebiteľom prostredníctvom svojich vlastných online sprostredkovateľských služieb alebo tak robí prostredníctvom komerčného používateľa, ktorého kontroluje, uvedený poskytovateľ môže priamo súťažiť s ostatnými komerčnými používateľmi jeho online sprostredkovateľských služieb, ktorých nekontroluje. Najmä v takýchto situáciách je dôležité, aby poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb konal transparentne a poskytol opis akéhokoľvek rozdielneho zaobchádzania, či už právnymi, obchodnými, alebo technickými prostriedkami, ku ktorému by mohol pristúpiť v súvislosti s tovarom alebo službami, ktoré sám ponúka, v porovnaní s tými, ktoré ponúkajú komerční používatelia. Na zabezpečenie proporcionality by sa táto povinnosť mala uplatňovať na úrovni celkových online sprostredkovateľských služieb, a nie na úrovni jednotlivých tovarov alebo služieb ponúkaných uvedenými službami.
- (20) Schopnosť prístupu k údajom a ich používania vrátane osobných údajov môže umožniť vytvorenie dôležitej hodnoty v ekonomike online platforiem. V súlade s tým je dôležité, aby poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb poskytli komerčným používateľom jasný opis rozsahu, povahy a podmienok ich prístupu k určitým kategóriám údajov a ich používania. Tento opis by mal byť primeraný a mohol by odkazovať skôr na všeobecné podmienky prístupu, než obsahovať vyčerpávajúci zoznam skutočných údajov alebo kategórií údajov, s cieľom umožniť komerčným používateľom pochopiť, či môžu používať údaje na zlepšenie tvorby hodnoty, podľa možnosti aj zachovaním služieb týkajúcich sa údajov tretích strán. Spracovanie osobných údajov by malo byť v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679⁶.
- (21) Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb by v určitých prípadoch mohli v obchodných podmienkach obmedziť schopnosť komerčných používateľov ponúkať tovar alebo služby spotrebiteľom za výhodnejších podmienok inými prostriedkami než prostredníctvom uvedených online sprostredkovateľských služieb. V uvedených prípadoch by mali dotknutí poskytovatelia

⁵ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/943 z 8. júna 2016 o ochrane nesprístupneného know-how a obchodných informácií (obchodného tajomstva), (Ú. v. EÚ L 157, 15.6.2016, s. 1).

⁶ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (Text s významom pre EHP), (Ú. v. EÚ L 119, 4.5.2016, s. 1).

stanoviť dôvody takéhoto konania, najmä s uvedením hlavných hospodárskych, obchodných alebo právnych aspektov obmedzení. Táto povinnosť transparentnosti by sa však nemala chápať tak, že má vplyv na posúdenie zákonnosti takýchto obmedzení podľa iných aktov práva Únie alebo práva členských štátov v súlade s právom Únie vrátane právnych aktov v oblasti hospodárskej súťaže a nekalých obchodných praktík, a na uplatňovanie takýchto právnych predpisov.

- (22) S cieľom umožniť komerčným používateľom vrátane tých, ktorí môžu mať pozastavené alebo ukončené využívanie príslušných online sprostredkovateľských služieb, prístup k okamžitým, vhodným a účinným možnostiam nápravy, by mali poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb zriadiť vnútorný systém vybavovania sťažností. Cieľom tohto vnútorného systému vybavovania sťažností by malo byť zabezpečenie toho, aby mohol byť značný podiel sťažností vyriešený dvojstranne medzi poskytovateľom online sprostredkovateľských služieb a príslušným komerčným používateľom. Okrem toho uverejnenie informácií o fungovaní a účinnosti vnútorného systému vybavovania poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb by malo pomôcť komerčným používateľom pochopiť druhy problémov, ktoré môžu vzniknúť pri poskytovaní rôznych online sprostredkovateľských služieb, a možnosť dospieť k rýchlemu a účinnému dvojstrannému riešeniu.
- (23) Požiadavky tohto nariadenia týkajúce sa vnútorných systémov vybavovania sťažností majú za cieľ umožniť poskytovateľom online sprostredkovateľských služieb primeraný stupeň flexibility pri prevádzkovaní uvedených systémov a riešení jednotlivých sťažností na účely minimalizovania administratívneho zaťaženia. Okrem toho vnútorné systémy vybavovania sťažností by mali poskytovateľom online sprostredkovateľských služieb umožniť v prípade potreby primeraným spôsobom riešiť akékoľvek zneužívanie uvedených systémov, o ktoré by sa niektorí komerční používatelia mohli usilovať. V iných prípadoch, než je údajný nesúlad s právnymi povinnosťami tohto nariadenia, by vnútorné systémy vybavovania sťažností navyše nemali byť prístupné pre sťažnosti týkajúce sa len zanedbateľných negatívnych účinkov na príslušného komerčného používateľa. Z hľadiska nákladov na zriadenie a prevádzku takýchto systémov je vhodné vyňať z uvedených povinností akýchkoľvek používateľov online sprostredkovateľských služieb, ktorí predstavujú malé podniky v súlade s príslušnými ustanoveniami odporúčania Komisie 2003/361/ES⁷.
- (24) Mediácia môže byť pre poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb a ich komerčných používateľov prostriedkom uspokojivého riešenia sporov bez potreby využitia súdneho konania, ktoré môže byť zdĺhavé a nákladné. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb by preto mali uľahčovať mediáciu, a to najmä určením mediátorov, ktorých sú ochotní zapojiť. Mediátori, ktorí poskytujú služby z miesta mimo Únie, by mali byť určení len vtedy, keď je zaručené, že využitím ich služieb sa žiadnym spôsobom neodoprie dotknutým komerčným používateľom právna ochrana, ktorú im ponúka právo Únie alebo právo členských štátov vrátane požiadaviek tohto nariadenia a uplatniteľných právnych predpisov týkajúcich sa ochrany osobných údajov a obchodného tajomstva. Aby boli uvedení mediátori prístupní, spravodliví a čo možno najviac rýchli, účinní a efektívni, mali by spĺňať určité stanovené kritériá.
- (25) Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb by mali znášať primeraný podiel celkových nákladov na mediáciu s prihliadnutím na všetky relevantné prvky daného prípadu. Na tieto účely by mal mediátor navrhnúť, aký podiel je primeraný v konkrétnom prípade. Uvedený podiel by však nikdy nemal tvoriť menej ako polovicu uvedených nákladov.
- (26) S cieľom uľahčiť riešenie sporov týkajúcich sa poskytovania online sprostredkovateľských služieb využitím mediácie v Únii by Komisia mala podporovať zriadenie špecializovaných mediačných organizácií, ktoré v súčasnosti chýbajú. Zapojenie mediátorov s odbornými znalosťami v oblasti

⁷ Odporúčanie Komisie 2003/361/ES zo 6. mája 2003 týkajúce sa definície mikro, malých a stredných podnikov (Ú. v. EÚ L 124, 20.5.2003, s. 36).

online sprostredkovateľských služieb a internetových vyhľadávačov, ako aj konkrétnych sektorov odvetvia, v rámci ktorých sa uvedené služby poskytujú, by malo zvýšiť dôveru oboch strán v proces mediácie a malo by zvýšiť pravdepodobnosť, že uvedený proces povedie k rýchlemu, spravodlivému a uspokojivému výsledku.

- (27) Rôzne faktory, napríklad obmedzené finančné prostriedky, strach z odplaty a ustanovenia týkajúce sa výlučného výberu rozhodného práva a súdu v obchodných podmienkach, môžu obmedziť účinnosť existujúcich možností súdnej nápravy, najmä tých, ktoré od komerčných používateľov alebo od používateľov s vlastnými webovými sídlami vyžadujú, aby konali jednotlivo a identifikovateľne. Na zabezpečenie účinného uplatňovania tohto nariadenia by sa organizáciám, združeniam zastupujúcim komerčných používateľov alebo používateľov s vlastnými webovými sídlami, ako aj niektorým verejným orgánom zriadeným v členských štátoch mala poskytnúť možnosť podať žalobu na vnútroštátne súdy. Cieľom takýchto podaní na vnútroštátnych súdoch by malo byť zastavenie alebo zakázanie porušovania pravidiel stanovených v tomto nariadení a predchádzanie budúcej škode, ktorá by mohla oslabiť udržateľné obchodné vzťahy v ekonomike online platforiem. Na zabezpečenie toho, aby takéto organizácie alebo združenia uplatňovali uvedené právo účinne a primerane, by mali spĺňať určité kritériá. Vzhľadom na osobitné postavenie príslušných verejných orgánov v členských štátoch, v ktorých tieto orgány boli zriadené, by sa malo vyžadovať len to, aby boli v súlade s príslušnými pravidlami vnútroštátnych právnych predpisov osobitne poverené podávaním takýchto žalôb buď v spoločnom záujme dotknutých strán, alebo vo všeobecnom záujme, bez toho, aby bolo potrebné uplatniť tieto kritériá na takéto verejné orgány. Žiadnymi takýmito žalobami by nemali byť žiadnym spôsobom dotknuté práva komerčných používateľov a používateľov s vlastnými webovými sídlami začať súdne konanie na individuálnom základe.
- (28) Kódexy správania vypracované buď dotknutými poskytovateľmi služieb, alebo organizáciami či združeniami, ktoré ich zastupujú, môžu prispieť k riadnemu uplatňovaniu tohto nariadenia a mali by sa preto podporovať. Pri vypracúvaní takýchto kódexov správania v konzultácii so všetkými príslušnými zainteresovanými stranami by sa mali zohľadniť osobitné znaky dotknutých sektorov, ako aj osobitné charakteristiky mikropodnikov a malých a stredných podnikov.
- (29) Komisia by mala toto nariadenie pravidelne hodnotiť, najmä vzhľadom na potrebu zmien v prípade príslušného vývoja v technickej alebo obchodnej oblasti.
- (30) Pri poskytovaní informácií požadovaných podľa tohto nariadenia by sa mali čo najviac zohľadniť osobitné potreby osôb so zdravotným postihnutím v súlade s cieľmi Dohovoru Organizácie Spojených národov o právach osôb so zdravotným postihnutím⁸.
- (31) Keďže cieľ tohto nariadenia, a to zabezpečiť spravodlivé, predvídateľné, udržateľné a dôveryhodné online podnikateľské prostredie v rámci vnútorného trhu, nemožno uspokojivo dosiahnuť na úrovni jednotlivých členských štátov, ale z dôvodu jeho rozsahu a účinkov ho možno lepšie dosiahnuť na úrovni Únie, môže Únia prijať opatrenia v súlade so zásadou subsidiarity podľa článku 5 Zmluvy o Európskej únii. V súlade so zásadou proporcionality podľa uvedeného článku toto nariadenie neprekračuje rámec nevyhnutný na dosiahnutie uvedeného cieľa.
- (32) Je vhodné objasniť, že toto nariadenie by nemalo mať vplyv na uplatňovanie príslušných pravidiel práva Únie uplatniteľných v oblasti justičnej spolupráce v občianskych veciach, hospodárskej súťaže, ochrany spotrebiteľa, elektronického obchodu a finančných služieb.
- (33) Toto nariadenie je zamerané na zabezpečenie úplného dodržiavania práva na účinný prostriedok nápravy a na spravodlivý proces stanoveného v článku 47 Charty základných práv Európskej únie a

⁸ Dohovor Organizácie Spojených národov o právach osôb so zdravotným postihnutím (UNCPRD), k dispozícii na: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

na presadzovanie uplatňovania slobody podnikania stanovenej v článku 16 Charty základných práv Európskej únie,

PRIJALI TOTO NARIADENIE:

Článok 1

Predmet úpravy a rozsah pôsobnosti

1. Týmto nariadením sa stanovujú pravidlá na zabezpečenie toho, aby komerčným používateľom online sprostredkovateľských služieb a používateľom s vlastnými webovými sídlami bola vo vzťahu k internetovým vyhľadávateľom poskytnutá primeraná transparentnosť a možnosti účinnej nápravy.
2. Toto nariadenie sa vzťahuje na online sprostredkovateľské služby a na internetové vyhľadávateľské služby, ktoré sú poskytované alebo sú ponúkané na to, aby boli poskytované, komerčným používateľom a používateľom s vlastnými webovými sídlami, v uvedenom poradí, ktorých sídlo alebo miesto pobytu sa nachádza v Únii a ktorí prostredníctvom online sprostredkovateľských služieb alebo internetových vyhľadávateľov ponúkajú tovar alebo služby spotrebiteľom nachádzajúcim sa v Únii bez ohľadu na sídlo alebo miesto pobytu poskytovateľov uvedených služieb.

Článok 2

Vymedzenie pojmov

Na účely tohto nariadenia sa uplatňuje toto vymedzenie pojmov:

1. „komerčný používateľ“ je akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorá prostredníctvom online sprostredkovateľských služieb ponúka tovar alebo služby spotrebiteľom na účely súvisiace s jej obchodom, podnikaním, remeslom alebo profesiou;
2. „online sprostredkovateľské služby“ sú služby, ktoré spĺňajú všetky tieto požiadavky:
 - a) predstavujú služby informačnej spoločnosti v zmysle článku 1 ods. 1 písm. b) smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/1535⁹;
 - b) umožňujú komerčným používateľom ponúkať tovar alebo služby spotrebiteľom s cieľom uľahčiť začatie priamych transakcií medzi uvedenými komerčnými používateľmi a spotrebiteľmi bez ohľadu na to, kde sa uvedené transakcie nakoniec uzatvoria;
 - c) poskytujú sa komerčným používateľom na základe zmluvných vzťahov medzi poskytovateľom uvedených služieb na jednej strane a uvedenými komerčnými používateľmi, ako aj spotrebiteľmi, ktorým uvedení komerční používatelia ponúkajú tovar alebo služby, na druhej strane;
3. „poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb“ je akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorá poskytuje alebo ponúka na poskytovanie online sprostredkovateľské služby komerčným používateľom;

⁹ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/1535 z 9. septembra 2015, ktorou sa stanovuje postup pri poskytovaní informácií v oblasti technických predpisov a pravidiel vzťahujúcich sa na služby informačnej spoločnosti (Ú. v. EÚ L 241, 17.9.2015, s. 1).

4. „spotrebiteľ“ je akákoľvek fyzická osoba, ktorá koná na účely, ktoré sú mimo rámca jej obchodnej, podnikateľskej, remeselnej alebo profesijnej činnosti;
5. „internetový vyhľadávač“ je digitálna služba, ktorá umožňuje používateľom vyhľadávať v zásade všetky webové sídla alebo webové sídla v konkrétnom jazyku na základe dopytu o akejkoľvek téme v podobe kľúčového slova, vety alebo iných zadaných údajov, a ktorá ako výsledok vyhľadávania poskytuje odkazy, prostredníctvom ktorých možno nájsť informácie súvisiace s požadovaným obsahom;
6. „poskytovateľ internetového vyhľadávača“ je akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorá poskytuje alebo ponúka na poskytovanie internetové vyhľadávače spotrebiteľom;
7. „používateľ s vlastnými webovými sídlami“ je akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorá využíva webové sídla na ponúkanie tovaru alebo služieb spotrebiteľom na účely súvisiace s jej obchodovaním, podnikaním, remeslom alebo profesiou;
8. „poradie“ je relatívna dôležitosť pripisovaná tovaru alebo službám, ktoré komerční používatelia ponúkajú spotrebiteľom prostredníctvom online sprostredkovateľských služieb, alebo webovým sídlam indexovaným pre spotrebiteľov internetovými vyhľadávačmi, ako ju poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb, resp. poskytovatelia internetových vyhľadávačov prezentujú, usporadúvajú alebo oznamujú uvedeným spotrebiteľom, bez ohľadu na technické prostriedky použité na takúto prezentáciu, usporiadanie alebo oznamovanie;
9. „kontrola“ je vlastníctvo podniku alebo schopnosť vykonávať rozhodujúci vplyv nad podnikom v zmysle článku 3 ods. 2 nariadenia Rady (ES) č. 139/2004¹⁰;
10. „obchodné podmienky“ sú všetky podmienky, ustanovenia a ostatné informácie bez ohľadu na ich názov alebo formu, ktoré upravujú zmluvný vzťah medzi poskytovateľom online sprostredkovateľských služieb a ich komerčnými používateľmi a sú jednostranne stanovené poskytovateľom online sprostredkovateľských služieb.

Článok 3

Obchodné podmienky

1. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb zabezpečia, aby ich obchodné podmienky:
 - a) boli vypracované v jasnom a jednoznačnom jazyku;
 - b) boli ľahko dostupné pre komerčných používateľov vo všetkých štádiách ich obchodného vzťahu s poskytovateľom online sprostredkovateľských služieb, a to aj v štádiu pred uzatvorením zmluvy;
 - c) stanovovali objektívne dôvody pre rozhodnutia o úplnom alebo čiastočnom pozastavení alebo ukončení poskytovania ich online sprostredkovateľských služieb komerčným používateľom.
2. Obchodné podmienky alebo ich konkrétne ustanovenia, ktoré nie sú v súlade s požiadavkami uvedenými v odseku 1, nie sú pre dotknutého komerčného používateľa záväzné, ak takýto nesúlad stanoví príslušný súd.
3. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb oznámia dotknutým komerčným používateľom akékoľvek zamýšľané zmeny ich obchodných podmienok.

¹⁰ Nariadenie Rady (ES) č. 139/2004 z 20. januára 2004 o kontrole koncentrácií medzi podnikmi (nariadenie ES o fúziách) (Ú. v. EÚ L 24, 29.1.2004, s. 1).

Zamýšľané zmeny sa nesmú vykonať pred uplynutím lehoty na oznamovanie, ktorá je rozumná a primeraná povahe a rozsahu zamýšľaných zmien a ich dôsledkom pre dotknutého komerčného používateľa. Lehota na oznamovanie je minimálne 15 dní od dátumu, keď poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb oznámi dotknutým komerčným používateľom zamýšľané zmeny.

Dotknutý komerčný používateľ sa môže buď písomným vyhlásením, alebo jasným aktom vyjadrujúcim súhlas vzdať uplatnenia lehoty na oznamovanie uvedenej v druhom pododseku.

4. Zmeny obchodných podmienok vykonané poskytovateľom online sprostredkovateľských služieb v rozpore s ustanoveniami odseku 3 sú neplatné.
5. Odsek 3 sa neuplatňuje, ak sa na poskytovateľa online sprostredkovateľských služieb vzťahuje zákonná povinnosť upraviť svoje obchodné podmienky takým spôsobom, ktorý mu neumožňuje dodržať lehotu na oznamovanie uvedenú v druhom pododseku odseku 3.

Článok 4

Pozastavenie a ukončenie

1. Ak sa poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb rozhodne úplne alebo čiastočne pozastaviť alebo ukončiť poskytovanie svojich online sprostredkovateľských služieb danému komerčnému používateľovi, bez zbytočného odkladu poskytne komerčnému používateľovi odôvodnenie uvedeného rozhodnutia.
2. Odôvodnenie uvedené v odseku 1 musí obsahovať odkaz na konkrétne skutočnosti alebo okolnosti, ktoré viedli k rozhodnutiu poskytovateľa online sprostredkovateľských služieb, ako aj odkaz na platný objektívny dôvod alebo dôvody pre toto rozhodnutie uvedené v článku 3 ods. 1 písm. c).

Článok 5

Poradie

1. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb stanovia vo svojich obchodných podmienkach hlavné parametre určujúce poradie a dôvody relatívnej dôležitosti uvedených hlavných parametrov v porovnaní s inými parametrami.
Ak uvedené hlavné parametre zahŕňajú možnosť ovplyvňovať poradie za akúkoľvek priamu alebo nepriamu odplatu zaplatenú komerčnými používateľmi príslušnému poskytovateľovi online sprostredkovateľských služieb, uvedený poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb uvedie vo svojich obchodných podmienkach aj opis uvedených možností a účinkov takejto odplaty na poradie.
2. Poskytovatelia internetových vyhľadávačov stanovia pre používateľov s vlastnými webovými sídlami hlavné parametre určujúce poradie, a to uvedením ich ľahko a verejne prístupného opisu vypracovaného jasným a jednoznačným jazykom na internetových vyhľadávačoch uvedených poskytovateľov. Uvedený opis aktualizujú.
3. Opisy uvedené v odsekoch 1 a 2 musia byť dostatočné na to, aby umožnili komerčným používateľom alebo používateľom s vlastnými webovými sídlami dostatočne porozumieť tomu, či mechanizmus určovania poradia zohľadňuje nasledujúce skutočnosti, a ak áno, ako a v akom rozsahu:
 - a) charakteristiky tovaru a služieb ponúkaných spotrebiteľom prostredníctvom online sprostredkovateľských služieb alebo internetových vyhľadávačov;
 - b) význam uvedených charakteristík pre uvedených spotrebiteľov;

- c) pokiaľ ide o internetové vyhľadávače, charakteristiky dizajnu webového sídla používaného používateľmi s vlastnými webovými sídlami.
4. Od poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb a poskytovateľov internetových vyhľadávačov sa pri plnení požiadaviek tohto článku nevyžaduje zverejňovanie žiadnych obchodných tajomstiev podľa článku 2 ods. 1 smernice (EÚ) 2016/943.

Článok 6

Rozdielne zaobchádzanie

1. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb uvedú vo svojich obchodných podmienkach opis akéhokoľvek rozdielneho zaobchádzania, ktoré uplatňujú alebo môžu uplatňovať v súvislosti s tovarom alebo službami ponúkanými spotrebiteľom prostredníctvom uvedených online sprostredkovateľských služieb buď samotným uvedeným poskytovateľom alebo akýmkoľvek komerčnými používateľmi, ktorých uvedený poskytovateľ kontroluje, na jednej strane a ostatnými komerčnými používateľmi na strane druhej.
2. Opis uvedený v odseku 1 musí v prípade potreby zahŕňať prinajmenšom akékoľvek rozdielne zaobchádzanie prostredníctvom osobitných opatrení prijatých poskytovateľom online sprostredkovateľských služieb alebo prostredníctvom správania poskytovateľa online sprostredkovateľských služieb v súvislosti s ktorýmkoľvek z týchto aspektov:
 - a) prístup, ktorý poskytovateľ alebo ktorý komerční používatelia, ktorých uvedený poskytovateľ kontroluje, môžu mať k akýmkoľvek osobným údajom alebo k iným údajom alebo k obom typom údajov, ktoré komerční používatelia alebo spotrebiteľia poskytujú na účely využívania príslušných online sprostredkovateľských služieb alebo ktoré vznikajú pri poskytovaní uvedených služieb;
 - b) poradie;
 - c) akákoľvek priama alebo nepriama odmena účtovaná za využívanie príslušných online sprostredkovateľských služieb;
 - d) prístup k službám alebo podmienky využívania služieb, ktoré sú priamo spojené s príslušnými online sprostredkovateľskými službami alebo ktoré ich podporujú.

Článok 7

Prístup k údajom

1. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb uvedú vo svojich obchodných podmienkach opis technického a zmluvného prístupu alebo absencie prístupu komerčných používateľov k akýmkoľvek osobným údajom alebo iným údajom alebo k obom typom údajov, ktoré komerční používatelia alebo spotrebiteľia poskytujú na účely využívania príslušných online sprostredkovateľských služieb alebo ktoré vznikajú pri poskytovaní uvedených služieb.
2. Opisom uvedeným v odseku 1 poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb primerane informujú komerčných používateľov aspoň o týchto aspektoch:
 - a) či má poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb prístup k osobným údajom alebo iným údajom, alebo k obom typom údajov, ktoré komerční používatelia alebo spotrebiteľia poskytujú na účely využívania uvedených služieb alebo ktoré vznikajú pri poskytovaní uvedených služieb, a ak áno, ku ktorým kategóriám takýchto údajov a za akých podmienok;

- b) či má komerčný používateľ prístup k osobným údajom alebo iným údajom, alebo k obom typom údajov, ktoré uvedený komerčný používateľ poskytuje v súvislosti s jeho využívaním dotknutých online sprostredkovateľských služieb alebo ktoré vznikajú pri poskytovaní uvedených služieb uvedenému komerčnému používateľovi a spotrebiteľom jeho tovaru alebo služieb, a ak áno, ku ktorým kategóriám takýchto údajov a za akých podmienok;
- c) či má popri písmene b) poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb prístup k osobným údajom alebo iným údajom, alebo k obom typom údajov, a to aj v agregovanej forme, poskytnutým alebo vzniknutým pri poskytovaní online sprostredkovateľských služieb všetkým komerčným používateľom a ich spotrebiteľom, a ak áno, ku ktorým kategóriám takýchto údajov a za akých podmienok.

Článok 8

Obmedzenie možnosti ponúkať odlišné podmienky inými prostriedkami

1. Ak poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb pri poskytovaní svojich služieb obmedzia schopnosť komerčných používateľov ponúkať ten istý tovar a služby spotrebiteľom za odlišných podmienok inými prostriedkami než s využitím uvedených služieb, uvedú vo svojich obchodných podmienkach dôvody uvedeného obmedzenia a zabezpečia, aby boli tieto dôvody ľahko dostupné verejnosti. Uvedené dôvody musia obsahovať hlavné hospodárske, obchodné alebo právne aspekty obmedzení.
2. Povinnosťou stanovenou v odseku 1 nie sú dotknuté žiadne zákazy ani obmedzenia, pokiaľ ide o stanovenie takýchto obmedzení, ktoré vyplývajú z uplatňovania iných pravidiel Únie alebo z vnútroštátnych pravidiel, ktoré sú v súlade s právom Únie a ktoré sa vzťahujú na poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb.

Článok 9

Vnútrotný systém vybavovania sťažností

1. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb zriadia vnútrotný systém vybavovania sťažností komerčných používateľov.
Vnútrotný systém vybavovania sťažností musí byť pre komerčných používateľov ľahko prístupný. Musí im umožňovať podávať sťažnosti priamo príslušnému poskytovateľovi, pokiaľ ide o ktorýkoľvek z týchto problémov:
 - a) údajné neplnenie akýchkoľvek právnych povinností stanovených v tomto nariadení zo strany uvedeného poskytovateľa, ktoré má negatívny vplyv na sťažovateľa;
 - b) technologické problémy, ktoré priamo súvisia s poskytovaním online sprostredkovateľských služieb a ktoré majú nezanedbateľný negatívny vplyv na sťažovateľa;
 - c) opatrenia prijaté uvedeným poskytovateľom alebo jeho správanie, ktoré sú v priamej súvislosti s poskytovaním online sprostredkovateľských služieb a ktoré majú nezanedbateľný negatívny vplyv na sťažovateľa.
2. Ako súčasť svojho vnútorného systému vybavovania sťažností poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb:

- a) riadne posúdia podané sťažnosti a následné opatrenia, ktoré môže byť potrebné prijať v súvislosti so sťažnosťou s cieľom primerane riešiť vzniknutý problém spôsobom, ktorý je primeraný dôležitosti a zložitosti uvedeného problému;
 - b) spracujú sťažnosti rýchlo a účinne s prihliadnutím na dôležitosť a zložitosť vzniknutého problému;
 - c) oznámia sťažovateľovi výsledok postupu vnútorného vybavovania sťažností individualizovaným spôsobom s použitím jasného a jednoznačného jazyka.
3. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb uvedú vo svojich obchodných podmienkach všetky relevantné informácie týkajúce sa prístupu k svojmu vnútornému systému vybavovania sťažností a jeho fungovania.
4. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb každý rok vypracujú informácie o fungovaní a účinnosti svojho vnútorného systému vybavovania sťažností a zabezpečia, aby boli ľahko dostupné verejnosti.
- Uvedené informácie musia zahŕňať celkový počet podaných sťažností, predmet sťažností, čas potrebný na spracovanie sťažností a rozhodnutie prijaté v súvislosti so sťažnosťami.
5. Ustanovenia tohto článku sa nevzťahujú na poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb, ktorí sú malými podnikmi v zmysle článku 2 ods. 2 prílohy k odporúčaniu 2003/361/ES¹¹.

Článok 10

Mediácia

1. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb vo svojich obchodných podmienkach určia jedného alebo viacerých mediátorov, ktorých sú ochotní zapojiť do snahy dospieť k dohode s komerčnými používateľmi v súvislosti s mimosúdny m riešením akýchkoľvek sporov medzi poskytovateľom a komerčným používateľom, ktoré vznikli v súvislosti s poskytovaním príslušných online sprostredkovateľských služieb, vrátane sťažností, ktoré nemohli byť vyriešené v rámci vnútorného systému vybavovania sťažností uvedeného v článku 9.

Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb môžu určiť mediátorov poskytujúcich mediačné služby z miesta mimo Únie len vtedy, keď je zabezpečené, že dotknutí komerční používatelia nie sú účinne zbavení výhody akýchkoľvek právnych záruk stanovených v práve Únie alebo v práve členských štátov ako dôsledok toho, že mediátori poskytujú uvedené služby z miesta mimo Únie.

2. Mediátori uvedení v odseku 1 musia spĺňať tieto požiadavky:
 - a) sú nestranní a nezávislí;
 - b) ich mediačné služby sú cenovo dostupné pre priemerného komerčného používateľa príslušných online sprostredkovateľských služieb;
 - c) sú schopní poskytovať mediačné služby v jazyku obchodných podmienok, ktorými sa riadi zmluvný vzťah medzi poskytovateľom online sprostredkovateľských služieb a dotknutým komerčným používateľom;

¹¹ Odporúčanie Komisie 2003/361/ES zo 6. mája 2003 týkajúce sa definície mikro, malých a stredných podnikov (Ú. v. EÚ L 124, 20.5.2003, s. 36).

- d) sú ľahko prístupní buď fyzicky v mieste usadenia alebo pobytu komerčného používateľa, alebo na diaľku využitím komunikačných technológií;
 - e) sú schopní poskytnúť mediačné služby bez zbytočného odkladu;
 - f) dostatočne rozumejú všeobecným obchodným vzťahom podnik-podnik, čo im umožňuje účinne prispievať k snahe o riešenie sporov.
3. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb sa v dobrej viere zapájajú do akejkoľvek snahy dospieť k dohode mediáciou prostredníctvom akýchkoľvek mediátorov, ktorých určili v súlade s odsekom 1, s cieľom dospieť k dohode o urovnaní sporu.
4. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb znášajú primeraný podiel celkových nákladov na mediáciu v každom jednotlivom prípade. Primeraný podiel uvedených celkových nákladov sa určí na základe návrhu mediátora s prihliadnutím na všetky relevantné prvky daného prípadu, najmä na relatívnu podstatu nárokov strán sporu, správanie strán, ako aj vzájomnej veľkosti a finančnej sily strán. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb však v každom prípade znášajú aspoň polovicu celkových nákladov.
5. Žiadnym pokusom o dosiahnutie dohody mediáciou pri riešení sporu v súlade s týmto článkom nie sú dotknuté práva poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb a príslušných komerčných používateľov začať súdne konanie kedykoľvek počas postupu mediácie alebo po ňom.

Článok 11

Špecializovaní mediátori

Komisia povzbudzuje poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb, ako aj organizácie a združenia, ktoré ich zastupujú, aby jednotlivo alebo spoločne zriadili jednu alebo viaceré organizácie poskytujúce mediačné služby, ktoré spĺňajú požiadavky uvedené v článku 10 ods. 2, na osobitný účel uľahčenia mimosúdneho riešenia sporov s komerčnými používateľmi, ktoré vznikli v súvislosti s poskytovaním uvedených služieb a s osobitným prihliadnutím na cezhraničnú povahu online sprostredkovateľských služieb.

Článok 12

Súdne konania zo strany zastupujúcich organizácií alebo združení a verejných orgánov

1. Organizácie a združenia, ktoré majú oprávnený záujem zastupovať komerčných používateľov alebo zastupovať používateľov s vlastnými webovými sídlami, ako aj verejné orgány zriadené v členských štátoch majú právo podať žalobu na vnútroštátne súdy v Únii v súlade s pravidlami práva členského štátu, v ktorom je žaloba podaná, s cieľom zastaviť alebo zakázať akékoľvek nedodržiavanie príslušných požiadaviek stanovených v tomto nariadení poskytovateľmi online sprostredkovateľských služieb alebo poskytovateľmi internetových vyhľadávačov.
2. Organizácie alebo združenia majú právo uvedené v odseku 1, len ak v čase podania žaloby spĺňajú všetky tieto požiadavky:
- a) sú riadne zriadené podľa práva členského štátu;
 - b) sledujú ciele, ktoré sú v kolektívnom záujme skupiny komerčných používateľov alebo používateľov s vlastnými webovými sídlami, ktorých zastupujú;
 - c) majú neziskovú povahu.

Verejné orgány majú v členských štátoch, v ktorých sú zriadené, právo uvedené v odseku 1, ak sú poverené ochranou kolektívnych záujmov komerčných používateľov alebo používateľov s vlastnými webovými sídlami, prípadne zabezpečením súladu s požiadavkami stanovenými v tomto nariadení, a to v súlade s vnútroštátnymi právnymi predpismi príslušného členského štátu.

3. Právom uvedeným v odseku 1 nie sú dotknuté práva komerčných používateľov a používateľov s vlastnými webovými sídlami jednotlivo podať žalobu na príslušné vnútroštátne súdy v súlade s pravidlami práva členského štátu, kde je žaloba podaná, s cieľom riešiť akékoľvek nedodržiavanie príslušných požiadaviek stanovených v tomto nariadení zo strany poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb.

Článok 13

Kódexy správania

1. Komisia podnecuje poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb a organizácie a združenia, ktoré ich zastupujú, aby vypracovali kódexy správania prispievajúce k riadnemu uplatňovaniu tohto nariadenia s prihliadnutím na osobitné znaky rôznych sektorov, v ktorých sú online sprostredkovateľské služby poskytované, ako aj na osobitné vlastnosti mikropodnikov a malých a stredných podnikov.
2. Komisia podnecuje poskytovateľov internetových vyhľadávačov a organizácie a združenia, ktoré ich zastupujú, aby vypracovali kódexy správania prispievajúce k riadnemu uplatňovaniu článku 5 ods. 2 a 3.

Článok 14

Preskúmanie

1. Do [dátum: tri roky od dátumu nadobudnutia účinnosti] a následne každé tri roky Komisia vykoná hodnotenie tohto nariadenia a predloží správu Európskemu parlamentu, Rade a Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru.
2. Prvé hodnotenie tohto nariadenia sa vykoná najmä s cieľom posúdiť súlad s povinnosťami stanovenými v článkoch 5, 6, 7 a 8 a ich vplyv na ekonomiku online platforiem, ako aj to, či na zabezpečenie spravodlivého, predvídateľného, udržateľného a dôveryhodného online podnikateľského prostredia v rámci vnútorného trhu sú potrebné dodatočné pravidlá vrátane pravidiel týkajúcich sa presadzovania.
3. Členské štáty poskytnú všetky relevantné informácie, ktoré Komisia môže požadovať na účely vypracovania správy uvedenej v odseku 1.
4. Pri vykonávaní hodnotenia tohto nariadenia Komisia zohľadní stanoviská a správy, ktoré jej predložila skupina expertov strediska pre monitorovanie ekonomiky online platforiem zriadená v súlade s rozhodnutím Komisie C(2018) 2393. V príslušných prípadoch zohľadní obsah aj a fungovanie akýchkoľvek kódexov správania uvedených v článku 13.

Článok 15

Nadobudnutie účinnosti a uplatňovanie

1. Toto nariadenie nadobúda účinnosť dvadsiatym dňom po jeho uverejnení v *Úradnom vestníku Európskej únie*.
2. Uplatňuje sa od [dátum: šesť mesiacov odo dňa jeho uverejnenia].

Toto nariadenie je záväzné v celom rozsahu a priamo uplatniteľné vo všetkých členských štátoch.

V Bruseli

*Za Európsky parlament
predseda*

*Za Radu
predseda*