

Bruxelles, 29. travnja 2019.
(OR. en)

8439/19

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

**CODEC 899
MI 358
COMPET 329
DIGIT 77
IND 136
TELECOM 173
PI 65
AUDIO 64
JUSTCIV 103
PE 164**

INFORMATIVNA NAPOMENA

Od:	Glavno tajništvo Vijeća
Za:	Odbor stalnih predstavnika / Vijeće
Predmet:	Prijedlog UREDBE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA o promicanju pravednosti i transparentnosti za poslovne korisnike usluga internetskog posredovanja – ishod prvog čitanja u Europskom parlamentu (Strasbourg, od 15. do 18. travnja 2019.)

I. UVOD

U skladu s odredbama članka 294. UFEU-a i Zajedničkom izjavom o praktičnim načinima provedbe postupka suodlučivanja¹ uspostavljen je niz neformalnih kontakata između Vijeća, Europskog parlamenta i Komisije s ciljem postizanja dogovora o tom predmetu u prvom čitanju, čime bi se izbjegla potreba za drugim čitanjem i postupkom mirenja.

¹ SL C 145, 30.6.2007., str. 5.

U tom kontekstu izvjestiteljica Christel SCHALDEMOSE (ALDE, DK) predstavila je u ime Odbora za unutarnje tržište i zaštitu potrošača kompromisni amandman (amandman 142) na Prijedlog uredbe. O tom amandmanu postignut je dogovor tijekom navedenih neformalnih kontakata. Nisu podneseni drugi amandmani.

II. GLASOVANJE

Glasovanjem na plenarnoj sjednici 17. travnja 2019. usvojen je kompromisni amandman (amandman 142) na Prijedlog uredbe. Tako izmijenjeni Prijedlog Komisije predstavlja stajalište Parlamenta u prvom čitanju koje se nalazi u zakonodavnoj rezoluciji Parlamenta iz Priloga ovom dokumentu².

Stajalište Parlamenta odražava ono što je prethodno dogovoreno među institucijama. Vijeće bi stoga trebalo moći odobriti stajalište Parlamenta.

Akt bi se tada donio u formulaciji koja odgovara stajalištu Parlamenta.

² Verzija stajališta Parlamenta u zakonodavnoj rezoluciji označena je kako bi se obilježile promjene nastale na temelju amandmanâ na Prijedlog Komisije. Dodaci tekstu Komisije istaknuti su ***podebljanim slovima i kurzivom***. Simbolom „■” označen je izbrisani tekst.

Promicanje pravednosti i transparentnosti za poslovne korisnike usluga internetskog posredovanja *I**

Zakonodavna rezolucija Europskog parlamenta od 17. travnja 2019. o Prijedlogu uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o promicanju pravednosti i transparentnosti za poslovne korisnike usluga internetskog posredovanja (COM(2018)0238 – C8-0165/2018 – 2018/0112(COD))

(Redovni zakonodavni postupak: prvo čitanje)

Europski parlament,

- uzimajući u obzir Prijedlog Komisije upućen Europskom parlamentu i Vijeću (COM(2018)0238),
 - uzimajući u obzir članak 294. stavak 2. i članak 114. Ugovora o funkcioniranju Europske unije, u skladu s kojima je Komisija podnijela Prijedlog Parlamentu (C8-0165/2018),
 - uzimajući u obzir članak 294. stavak 3. Ugovora o funkcioniranju Europske unije,
 - uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora od 19. rujna 2018.¹,
 - nakon savjetovanja s Odborom regija,
 - uzimajući u obzir privremeni sporazum koji je odobrio nadležni odbor u skladu s člankom 69.f stavkom 4. Poslovnika te činjenicu da se predstavnik Vijeća pismom od 20. veljače 2019. obvezao prihvatiti stajalište Europskog parlamenta u skladu s člankom 294. stavkom 4. Ugovora o funkcioniranju Europske unije,
 - uzimajući u obzir članak 59. Poslovnika,
 - uzimajući u obzir izvješće Odbora za unutarnje tržište i zaštitu potrošača i mišljenja Odbora za pravna pitanja, Odbora za industriju, istraživanje i energetiku te Odbora za promet i turizam (A8-0444/2018),
1. usvaja sljedeće stajalište u prvom čitanju;
 2. poziva Komisiju da predmet ponovno uputi Parlamentu ako zamijeni, bitno izmijeni ili namjerava bitno izmijeniti svoj Prijedlog;
 3. nalaže svojem predsjedniku da stajalište Parlamenta proslijedi Vijeću, Komisiji i nacionalnim parlamentima.

¹ SL C 440, 6.12.2018., str. 177.

Stajalište Europskog parlamenta usvojeno u prvom čitanju 17. travnja 2019. radi donošenja Uredbe (EU) 2019/... 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 nacrtu zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora¹,

nakon savjetovanja s Odborom regija,

u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom²,

¹ SL C 440, 6.12.2018., str. 177.

² Stajalište Europskog parlamenta od 17. travnja 2019.

budući da:

- (1) Usluge internetskog posredovanja ključne su za omogućivanje poduzetništva **i novih poslovnih modela**, trgovine i inovacija te mogu poboljšati dobrobit potrošača i sve se više upotrebljavaju i u javnom i privatnom sektoru. Nude pristup novim tržištima i trgovinskim prilikama, što poduzećima omogućuje da iskoriste prednosti unutarnjeg tržišta. One omogućuju potrošačima u Uniji da iskoriste te prednosti, osobito povećanjem izbora robe i usluga, **kao i doprinošenjem konkurentnim cijenama na internetu, ali, s druge strane, nose i izazove koje je potrebno rješavati kako bi se osigurala pravna sigurnost.**
- (2) Usluge internetskog posredovanja mogu biti ključne za poslovni uspjeh poduzeća koja upotrebljavaju takve usluge kako bi doprli do potrošača. **Kako bi se u potpunosti iskoristile prednosti ekonomije internetskih platformi, važno je da se poduzeća mogu pouzdati u usluge internetskog posredovanja s kojima ulaze u trgovinske odnose. To je važno poglavito jer** porast transakcija koje se provode putem usluga internetskog posredovanja, omogućen snažnim podatkovno utemeljenim mrežnim učincima, vodi do toga da takvi poslovni korisnici, osobito mikropoduzeća te mala i srednja poduzeća (MSP-ovi), ovise o tim uslugama kako bi doprli do potrošača. S obzirom na tu povećanu ovisnost, pružatelji tih usluga često imaju veću pregovaračku moć, što im u praksi omogućuje da postupaju jednostrano na način koji može biti nepravedan i štetan za legitimne interese njihovih poslovnih korisnika i, neizravno, potrošača u Uniji. **Na primjer, mogli bi jednostrano poslovnim korisnicima nametnuti prakse koje uvelike odstupaju od dobrog poslovnog ponašanja ili su u suprotnosti s načelom dobre vjere i poštenog poslovanja. Ovom Uredbom uređuju se takve potencijalne poteškoće u ekonomiji internetskih platformi.**

- (3) *Potrošači su dobro prihvatili usluge internetskog posredovanja. Za dobrobit potrošača potreban je i konkurentan, pravedan i transparentan internetski ekosustav u kojem se poduzeća ponašaju odgovorno. Osiguravanje transparentnosti i povjerenja u poslovnim odnosima u ekonomiji internetskih platformi moglo bi također neizravno doprinijeti poboljšanju povjerenja potrošača u ekonomiju internetskih platformi. Međutim, izravni učinci razvoja ekonomije internetskih platformi na potrošače obuhvaćeni su drugim pravom Unije, osobito pravnom stečevinom u području zaštite potrošača.*
- (4) Isto tako, 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 poslovni uspjeh takvih korporativnih korisnika internetskih stranica koji nude svoju robu ili usluge putem interneta na unutarnjem tržištu. U tom pogledu rangiranje internetskih stranica koje obavljaju pružatelji internetskih tražilica, uključujući internetske stranice putem kojih korporativni korisnici internetskih stranica nude svoju robu i usluge potrošačima, ima važan utjecaj na odabir potrošača i poslovni uspjeh tih korporativnih korisnika internetskih stranica. Čak i u slučaju nepostojanja ugovornog odnosa s korporativnim korisnicima internetskih stranica pružatelji internetskih tražilica u praksi mogu jednostrano postupati na način koji može biti nepravedan i koji može biti štetan za legitimne interese korporativnih korisnika internetskih stranica i, neizravno, potrošača u Uniji.

- (5) ***Priroda odnosa između pružatelja*** usluga internetskog posredovanja i poslovnih korisnika ***mogla bi dovesti i do situacija*** u kojima 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.
- (6) Usluge internetskog posredovanja i internetske tražilice, kao i ■ transakcije koje te usluge omogućuju, imaju intrinzični prekogranični potencijal i osobito su važne za pravilno funkcioniranje unutarnjeg tržišta Unije u današnjem gospodarstvu. Potencijalno nepoštene i štetne poslovne prakse određenih pružatelja tih usluga ***i nedostatak mehanizama djelotvorne pravne zaštite*** sprečavaju potpuno ostvarenje tog potencijala i negativno utječu na pravilno funkcioniranje unutarnjeg tržišta. ■
- (7) ***Na razini Unije trebalo bi uspostaviti ciljani skup obveznih pravila kako bi se osiguralo pravedno, predvidljivo, održivo i pouzdano internetsko poslovno okruženje na unutarnjem tržištu. Posebice, poslovnim korisnicima usluga internetskog posredovanja trebalo bi pružiti prikladnu transparentnost i učinkovite mogućnosti pravne zaštite širom Unije kako bi se olakšalo prekogranično poslovanje u Uniji i time unaprijedilo pravilno funkcioniranje unutarnjeg tržišta te kako bi se uhvatilo u koštac s mogućom pojavom rascjepkanosti u konkretnim područjima obuhvaćenima ovom Uredbom.***

- (8) ■ Tim bi pravilima trebali biti predviđeni i adekvatni *poticaji radi promicanja pravednosti i transparentnosti, posebice* u pogledu rangiranja korporativnih korisnika internetskih stranica u rezultatima pretraživanja internetskih tražilica. Tim bi pravilima istodobno trebalo *prepoznati i* štititi važan inovacijski potencijal šire ekonomije internetskih platformi *i omogućiti zdravu konkurenciju koja rezultira većim izborom za potrošače. Primjereno je razjasniti da se ovom Uredbom ne bi smjelo utjecati na nacionalno građansko pravo, osobito ugovorno pravo, poput pravila o valjanosti, sastavljanju, učincima ili raskidu ugovora pod uvjetom da su pravila nacionalnog građanskog prava u skladu s pravom Unije te u mjeri u kojoj relevantni aspekti nisu obuhvaćeni ovom Uredbom. Države članice trebale bi i dalje moći slobodno primjenjivati nacionalne propise kojima se zabranjuju ili sankcioniraju jednostrana postupanja ili nepoštene poslovne prakse u mjeri u kojoj relevantni aspekti nisu obuhvaćeni ovom Uredbom.*

- (9) Budući da usluge internetskog posredovanja i internetske tražilice obično 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 Unije, pod uvjetom da su ispunjena dva kumulativna uvjeta. Prvo, poslovni korisnici ili korporativni korisnici internetskih stranica trebali bi imati poslovni nastan u Uniji. Drugo, poslovni korisnici ili korporativni korisnici internetskih stranica trebali bi putem pružanja tih usluga nuditi svoju robu ili usluge potrošačima koji se nalaze u Uniji barem za dio transakcije. ***Kako bi se utvrdilo nude li poslovni korisnici ili korporativni korisnici internetskih stranica robu ili usluge potrošačima koji se nalaze u Uniji, potrebno je utvrditi je li očigledno da poslovni korisnici ili korporativni korisnici internetskih stranica usmjeravaju svoje aktivnosti na potrošače koji se nalaze u jednoj ili više država članica. Taj bi se kriterij trebalo tumačiti u skladu s relevantnom sudskom praksom Suda Europske unije u vezi s člankom 17. stavkom 1. točkom (c) Uredbe (EZ) br. 1215/2012 Europskog parlamenta i Vijeća¹ i člankom 6. stavkom 1. točkom (b) Uredbe (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća².*** Takvi potrošači trebali bi se nalaziti u Uniji, ali ne moraju imati boravište u Uniji ni biti državljani neke od država članica. Prema tome, ova se Uredba ne bi trebala primjenjivati ako poslovni korisnici ili korporativni korisnici 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. ***Nadalje, ova bi se Uredba trebala primjenjivati bez obzira na pravo koje je inače mjerodavno za ugovor.***

¹ Uredba (EU) br. 1215/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2012. o nadležnosti, priznavanju i izvršenju sudskih odluka u građanskim i trgovačkim stvarima (SL L 351, 20.12.2012., str. 1.).

² Uredba (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. lipnja 2008. o pravu koje se primjenjuje na ugovorne obveze (Rim I), (SL L 177, 4.7.2008., str. 6.).

- (10) Pružatelji koji nude višestranе usluge, koje se u načelu temelje na istom poslovnom modelu izgradnje ekosustava, internetski posreduju u cijelom nizu **■** odnosa između poslovnih subjekata i potrošača. Kako bi se obuhvatile relevantne usluge, usluge internetskog posredovanja trebalo bi definirati na precizan i tehnološki neutralan način. Osobito, usluge bi se trebale sastojati od usluga informacijskog društva, za koje je karakteristično da im je svrha olakšavanje pokretanja izravnih transakcija između poslovnih korisnika i potrošača, neovisno o tome zaključuju li se transakcije u konačnici putem interneta, na internetskom portalu predmetnog pružatelja usluga internetskog posredovanja ili poslovnog korisnika, **■** izvanmrežno *ili se uopće ne zaključuju, što znači da ne bi trebao postojati zahtjev za bilo kakvim ugovornim odnosom između poslovnih korisnika i potrošača kao preduvjet da bi usluge internetskog posredovanja bile obuhvaćene područjem primjene ove Uredbe. Uključivanje usluge koja ima samo marginalni karakter samo po sebi ne bi trebalo podrazumijevati da je cilj internetskih stranica ili usluge olakšavanje transakcija u smislu usluga internetskog posredovanja.* Nadalje, usluge bi se trebale pružati na temelju ugovornih odnosa između pružatelja i poslovnih korisnika *koji potrošačima nude robu ili usluge.* Trebalo bi smatrati da takav ugovorni odnos postoji ako obje strane izraze namjeru obvezivanja na nedvosmislen **■** način *na trajnom nosaču podataka,* pri čemu nije nužan izričit pisani sporazum.

- (11) Primjeri usluga internetskog posredovanja obuhvaćenih ovom Uredbom trebali bi posljedično obuhvaćati internetska mjesta trgovanja za e-trgovinu, uključujući tržišta koja se temelje na suradnji, a na kojima su poslovni korisnici aktivni, internetske usluge softverskih aplikacija, *kao što su trgovine aplikacijama*, i internetske usluge povezane s društvenim medijima, *bez obzira na to koja se tehnologija koristi za pružanje takvih usluga. U tom smislu usluge internetskog posredovanja također bi se mogle pružati s pomoću tehnologije glasovnog asistenta. Isto tako ne bi trebalo biti relevantno uključuju li te transakcije između poslovnih korisnika i potrošača bilo kakvo novčano plaćanje ni jesu li transakcije djelomično zaključene izvan interneta.* Međutim, ova se Uredba ne bi trebala primjenjivati na *istorazinske (peer-to-peer) usluge internetskog posredovanja bez prisutnosti poslovnih korisnika, usluge internetskog posredovanja isključivo između poslovnih subjekata (business-to-business) koje se ne nude potrošačima*, alate za internetsko oglašavanje i razmjene internetskog oglašavanja koji se ne pružaju u svrhu olakšavanja pokretanja izravnih transakcija i koji ne obuhvaćaju ugovorni odnos s potrošačima. *Zbog istog razloga ovom Uredbom ne bi trebale biti obuhvaćene softverske usluge za optimizaciju tražilica ni usluge koje su povezane sa softverom za blokiranje oglasa. Tehnološke funkcionalnosti i sučelja kojima se samo povezuju hardver i aplikacije ne bi trebali biti obuhvaćeni ovom Uredbom jer obično ne ispunjavaju zahtjeve potrebne da bi se smatrali uslugama internetskog posredovanja. Međutim, takve funkcionalnosti ili sučelja mogu biti izravno povezani s određenim uslugama internetskog posredovanja ili predstavljati pomoćne usluge u odnosu na njih, a u tom slučaju relevantni pružatelji usluga internetskog posredovanja trebali bi podlijegati zahtjevima u pogledu transparentnosti povezanima s različitim postupanjem na temelju tih funkcionalnosti i sučelja.* Nadalje, ova se Uredba ne bi trebala primjenjivati na internetske platne usluge jer one same po sebi ne ispunjavaju primjenjive zahtjeve, nego predstavljaju pomoćne usluge u odnosu na transakciju za isporuku robe i usluga dotičnim potrošačima.

- (12) 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 trebalo bi 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.
- (13) ***S obzirom na brzinu inovacija, definicija internetskih tražilica koja se upotrebljava u ovoj Uredbi trebala bi biti tehnološki neutralna. Osobito bi trebalo smatrati da definicija obuhvaća i glasovne zahtjeve.***

- (14) *S obzirom na to da se pružatelji usluga internetskog posredovanja obično koriste unaprijed formuliranim uvjetima upotrebe, ova bi se Uredba u svrhu djelotvorne zaštite poslovnih korisnika, ako je to potrebno, trebala primjenjivati u slučajevima kada **uvjete ugovornog odnosa**, neovisno o njihovu nazivu ili obliku, **jednostrano određuje pružatelj usluga internetskog posredovanja**. Jesu li uvjeti upotrebe **jednostrano određeni** trebalo bi procjenjivati **na osnovi svakog pojedinačnog slučaja** na temelju ukupne ocjene. **Relativna veličina dotičnih strana**, činjenica **da su se odvijali pregovori ili** da su određene odredbe tih uvjeta **mogle biti predmet takvih pregovora i da su ih relevantni pružatelj i poslovni korisnik zajedno odredili, ne bi**, samo po sebi, trebalo biti odlučujući za tu ukupnu ocjenu. **Osim toga, obveza pružatelja usluga internetskog posredovanja da svoje uvjete upotrebe učine lako dostupnim poslovnim korisnicima, među ostalim i u predugovornoj fazi njihova trgovinskog odnosa, znači da poslovnim korisnicima neće biti uskraćena transparentnost koja proizlazi iz ove Uredbe kao posljedica toga da su imali bilo kakvu mogućnost da uspješno pregovaraju.***

- (15) Kako bi se osiguralo da opći uvjeti upotrebe ugovornog odnosa omogućuju poslovnim korisnicima utvrđivanje komercijalnih uvjeta za upotrebu, prekid i suspenziju usluga internetskog posredovanja te kako bi se postigla predvidljivost u pogledu njihova poslovnog odnosa, ti bi uvjeti upotrebe trebali biti sastavljeni na **jednostavnom i razumljivom** jeziku. Ne bi trebalo smatrati da su uvjeti upotrebe sastavljeni na **jednostavnom i razumljivom** jeziku ako su nejasni, neprecizni ili ne sadržavaju pojedinosti o važnim trgovinskim pitanjima i, prema tome, poslovnim korisnicima ne pružaju razuman stupanj predvidljivosti o najvažnijim aspektima ugovornog odnosa. **Povrh toga, obmanjujući jezik ne bi se smjelo smatrati jednostavnim i razumljivim jezikom.**
- (16) **Kako bi se poslovnim korisnicima osigurala dovoljna jasnoća o tome gdje se, i kome, njihove usluge ili roba stavljaju na tržište, pružatelji usluga internetskog posredovanja trebali bi osigurati transparentnost prema svojim poslovnim korisnicima u pogledu bilo kakvih dodatnih kanala za distribuciju i potencijalnih povezanih programa koje bi mogli koristiti za stavljanje na tržište te robe ili usluga. Dodatni kanali i povezani programi trebali bi se tumačiti na tehnološki neutralan način, ali bi, među ostalim, mogli uključivati druge internetske stranice, aplikacije ili druge usluge internetskog posredovanja koje se upotrebljavaju za stavljanje na tržište robe ili usluga koje nudi poslovni korisnik.**

- (17) *Vlasništvo i kontrola nad pravima intelektualnog vlasništva na internetu mogu imati znatnu gospodarsku važnost, kako za pružatelje usluga internetskog posredovanja tako i za njihove poslovne korisnike. Kako bi se osigurala jasnoća i transparentnost za poslovne korisnike i njihovo bolje razumijevanje, pružatelji usluga internetskog posredovanja trebali bi u svoje uvjete upotrebe uključiti općenite informacije, ili detaljnije informacije, ako to žele, o sveukupnim utjecajima, ako ih ima, tih uvjeta upotrebe na vlasništvo i kontrolu nad pravima intelektualnog vlasništva poslovnog korisnika. Takve informacije mogle bi, između ostalog, uključivati informacije poput opće uporabe logotipova, žigova ili imena robnih marki.*

- (18) Osiguravanje transparentnosti u općim uvjetima upotrebe može biti ključno za promicanje održivih poslovnih odnosa i sprečavanje nepoštenog ponašanja na štetu poslovnih korisnika. Pružatelji usluga internetskog posredovanja stoga bi trebali osigurati da su uvjeti upotrebe lako dostupni u svim fazama trgovinskog odnosa, uključujući potencijalnim poslovnim korisnicima u predugovornoj fazi, te da se obavijest o svim izmjenama uvjeta upotrebe dostavlja dotičnim poslovnim korisnicima **na trajnom nosaču podataka** u utvrđenom obavijesnom roku koji je razuman i razmjeran s obzirom na konkretne okolnosti te iznosi najmanje 15 dana. ***Razmjerne obavijesne rokove dulje od 15 dana trebalo bi dati kada poslovni korisnici zbog predloženih izmjena uvjeta upotrebe moraju napraviti tehničke ili poslovne prilagodbe kako bi bili u skladu s izmjenom, na primjer ako moraju napraviti znatne tehničke prilagodbe na svojoj robi ili uslugama.*** Taj obavijesni rok ne bi se trebao primjenjivati ako i u mjeri u kojoj se dotični poslovni korisnik odrekao tog roka na nedvosmislen način ili ako i u mjeri u kojoj potreba za provedbom izmjene bez poštovanja obavijesnog roka proizlazi iz zakonske ili regulatorne obveze kojoj pružatelj usluge podliježe na temelju prava Unije ili nacionalnog prava. ***Međutim, predložene uredničke izmjene ne bi trebale biti obuhvaćene pojmom „izmjene” ako se njima ne mijenja sadržaj ili značenje uvjeta upotrebe. Zahtjev o obavješćivanju o predloženim izmjenama na trajnom nosaču podataka trebao bi omogućiti poslovnim korisnicima da zaista pregledaju te izmjene u kasnijem trenutku. Poslovni korisnici trebali bi imati pravo raskinuti ugovor u roku od 15 dana od primitka obavijesti o bilo kojoj izmjeni, osim ako se na ugovor primjenjuje kraći rok, primjerice na temelju nacionalnog građanskog prava.***

- (19) *U načelu, stavljanje u ponudu nove robe ili usluga, uključujući softverske aplikacije, putem usluga internetskog posredovanja trebalo bi se smatrati jasnom potvrdnom radnjom kojom se poslovni korisnik odriče obavijesnog roka koji se zahtijeva za izmjene uvjeta upotrebe. Međutim, u slučajevima u kojima je razuman i razmjeran obavijesni rok dulji od 15 dana jer poslovni korisnik zbog izmjena uvjeta mora napraviti značajne tehničke prilagodbe na svojoj robu ili uslugama, ne bi se trebalo smatrati da se poslovni korisnik automatski odriče tog roka ako u ponudu stavi novu robu ili usluge. Pružatelj usluga internetskog posredovanja trebao bi očekivati da će poslovni korisnik zbog izmjena uvjeta morati napraviti značajne tehničke prilagodbe ako se, na primjer, uklone ili dodaju čitave značajke usluga internetskog posredovanja kojima su poslovni korisnici imali pristup ili ako postoji mogućnost da će poslovni korisnici trebati prilagoditi svoju robu ili reprogramirati svoje usluge kako bi mogli nastaviti poslovati putem usluge internetskog posredovanja.*
- (20) Radi zaštite poslovnih korisnika *i pružanja pravne sigurnosti za obje strane* neusklađeni uvjeti upotrebe trebali bi biti **ništetni**, odnosno trebalo bi smatrati da nisu nikad postojali, s učincima *erga omnes i ex tunc*. To bi se, međutim, trebalo odnositi samo na pojedine odredbe uvjeta upotrebe koje nisu usklađene. Preostale bi odredbe trebale ostati valjane i izvršive ako se mogu odvojiti od neusklađenih odredbi. Iznenaadne izmjene postojećih uvjeta upotrebe mogu znatno narušiti poslovanje poslovnih korisnika. Radi ograničenja takvih negativnih učinaka na poslovne korisnike te radi odvratanja od takvog postupanja, izmjene koje nisu uvedene u skladu s obvezom poštovanja obavijesnog roka trebale bi biti ništetne, odnosno trebalo bi smatrati da nisu nikad postojale, s učincima *erga omnes i ex tunc*.
- (21) *Kako bi se osiguralo da poslovni korisnici mogu u potpunosti iskoristiti trgovinske prilike koje pružaju usluge internetskog posredovanja, pružatelji tih usluga ne bi smjeli u cijelosti spriječiti poslovne korisnike da istaknu svoj trgovački identitet kao dio svoje ponude ili prisutnosti na relevantnim uslugama internetskog posredovanja. Međutim, tu zabranu uplitanja ne bi se smjelo tumačiti kao pravo poslovnih korisnika da jednostrano odlučuju o predstavljanju svoje ponude ili prisutnosti na relevantnim uslugama internetskog posredovanja.*

- (22) Pružatelj usluga internetskog posredovanja može imati legitimne razloge za donošenje odluke o **ograničavanju**, suspenziji ili prekidu pružanja svojih usluga ■ određenom poslovnog korisniku, uključujući povlačenjem iz ponude određene robe ili usluga određenog poslovnog korisnika ili uklanjanjem rezultata pretraživanja. Osim suspenzije, pružatelji usluga internetskog posredovanja mogu i ograničiti **pojedinačnu robu i usluge u ponudi poslovnih korisnika, primjerice njihovim degradiranjem ili negativnim utjecanjem na pojavnost poslovnog korisnika („dimming”), što može uključivati snižavanje njegovog ranga.** Međutim, budući da takve odluke mogu znatno utjecati na interese dotičnog poslovnog korisnika, trebalo bi **mu, prije ili u trenutku stupanja na snagu ograničenja ili suspenzije, dati izjavu s razlozima za tu odluku na trajnom nosaču podataka. Kako bi se negativan učinak takvih odluka na poslovne korisnike smanjio na najmanju moguću mjeru, pružatelji usluga internetskog posredovanja također bi trebali pružiti priliku za pojašnjenje činjenica koje su dovele do te odluke u okviru internog postupka rješavanja pritužbi, što će pomoći poslovnom korisniku, ako je to moguće, da ponovno postigne usklađenost. Osim toga, ako pružatelj usluga internetskog posredovanja opozove odluku o ograničavanju, suspenziji ili prekidu, primjerice zato što je odluka donesena greškom ili zato što kršenje uvjeta upotrebe koja je dovela do te odluke nije počinjena u zloj vjeri i na zadovoljavajući je način ispravljena, pružatelj bi trebao bez nepotrebne odgode ponovno početi pružati uslugu poslovnom korisniku, što uključuje pružanje pristupa poslovnom korisniku osobnim ili drugim podacima, ili i jednima i drugima, koji su bili dostupni prije donošenja odluke.** Izjava s razlozima za donošenje odluke o ograničavanju, suspenziji ili prekidu pružanja usluga internetskog posredovanja trebala bi omogućiti poslovnim korisnicima da utvrde ima li prostora za osporavanje odluke, čime se poboljšavaju mogućnosti poslovnih korisnika u smislu traženja djelotvorne pravne zaštite, ako je to potrebno. U izjavi s razlozima trebalo bi utvrditi ■ osnove za odluku, na temelju osnova koje je pružatelj usluga unaprijed utvrdio u uvjetima upotrebe, i na razmjeran način uputiti na relevantne konkretne okolnosti, **uključujući obavijesti od treće strane,** koje su dovele do te odluke. Međutim, od pružatelja usluga internetskog posredovanja ne bi trebalo zahtijevati davanje izjave s razlozima za ograničavanja, suspenzije ili prekide ako bi se time kršila zakonska ili regulatorna obveza. Nadalje, ne bi trebalo zahtijevati davanje izjave s razlozima ako pružatelj usluga internetskog posredovanja može dokazati da je dotični poslovni korisnik više puta prekršio primjenjive

uvjete upotrebe, što je rezultiralo prekidanjem pružanja dotičnih usluga internetskog posredovanja u cijelosti.

- (23) *Prekid usluga internetskog posredovanja u cijelosti i povezano brisanje podataka koji su dani u svrhu upotrebe ili su nastali pri pružanju usluga internetskog posredovanja predstavljaju gubitak ključnih informacija, što bi moglo imati znatan učinak na poslovne korisnike i usto bi moglo narušiti njihovu sposobnost da pravilno ostvaruju druga prava koja su im dodijeljena na temelju ove Uredbe. Stoga bi pružatelj usluga internetskog posredovanja trebao dotičnom poslovnom korisniku dati izjavu s razlozima na trajnom nosaču podataka najmanje 30 dana prije nego što stupi na snagu prekid pružanja njegovih usluga internetskog posredovanja u cijelosti. Međutim, u slučajevima kada se zakonskom ili regulatornom obvezom zahtijeva da pružatelj usluga internetskog posredovanja prekine pružati usluge internetskog posredovanja u cijelosti određenom korisniku, taj se obavijesni rok ne bi trebao primjenjivati. Jednako tako, rok od 30 dana ne bi se trebao primjenjivati ni kada se pružatelj usluga internetskog posredovanja pozove na pravo prekida pružanja usluge na temelju nacionalnog prava koje je u skladu s pravom Unije, a kojim se dopušta trenutni prekid ako se, uzimajući u obzir sve okolnosti konkretnog slučaja i odvagujući interese obiju strana, ne može razumno očekivati da se ugovorni odnos nastavi do dogovorenog kraja razdoblja ili isteka obavijesnog roka. Konačno, obavijesni rok od 30 dana ne bi se trebao primjenjivati ako pružatelj usluga internetskog posredovanja može dokazati opetovano kršenje uvjeta upotrebe. Različite iznimke od obavijesnog roka od 30 dana posebno se mogu pojaviti u slučaju nezakonitog ili neprimjerenog sadržaja, sigurnosti robe ili usluge, krivotvorenja, prijevara, zlonamjernog softvera, neželjene pošte, povreda podataka, ostalih rizika u području kibersigurnosti ili primjerenosti robe ili usluge za maloljetnike. Kako bi se osigurala proporcionalnost, pružatelji usluga internetskog posredovanja trebali bi, ako je to razumno i tehnički izvedivo, iz ponude povući samo pojedinačnu robu ili usluge poslovnog korisnika. Prekid usluga internetskog posredovanja u cijelosti predstavlja najoštriju mjeru.*

- (24) Rangiranje robe i usluga od strane pružatelja usluga internetskog posredovanja ima važan učinak na odabir potrošača i, posljedično, na poslovni uspjeh poslovnih korisnika koji nude tu robu i usluge potrošačima. ***Rangiranje se odnosi na relativnu vidljivost ponuda poslovnih korisnika ili relevantnost rezultata pretraživanja kako su predstavljani, organizirani ili priopćeni od strane pružatelja usluga internetskog posredovanja ili pružatelja internetskih tražilica, a rezultat su upotrebe mehanizama algoritamskog sekvenciranja, mehanizama ocjene ili recenzija, vizualnih informacija ili drugih alata za utvrđivanje važnosti ili njihovih kombinacija. Predvidljivost podrazumijeva da pružatelji usluga internetskog posredovanja utvrđuju rang na neproizvoljan način. Pružatelji usluga stoga bi unaprijed trebali opisati najvažnije parametre za određivanje ranga kako bi poboljšali predvidljivost za poslovne korisnike, kako bi im omogućili da bolje razumiju funkcioniranje mehanizma rangiranja i kako bi im omogućili da usporede praksu rangiranja različitih pružatelja usluga. Precizna formulacija te obveze transparentnosti važna je za poslovne korisnike jer podrazumijeva utvrđivanje ograničenog broja najrelevantnijih parametara među potencijalno mnogo brojnijim parametrima koji imaju određeni učinak na rang. Taj obrazloženi opis trebao bi pomoći poslovnim korisnicima da poboljšaju predstavljanje svoje robe i usluga ili neke značajke svojstvene toj robi ili uslugama.*** Pojam najvažnijeg parametra trebalo bi shvatiti da se odnosi na bilo kakve opće kriterije, postupke, konkretne signale ugrađene u algoritme ili druge mehanizme za prilagodbu ili degradiranje statusa koji se upotrebljavaju u vezi s rangiranjem. ■

- (25) *Opis najvažnijih parametara za određivanje ranga trebao bi uključivati i objašnjenje bilo kakve mogućnosti poslovnih korisnika da aktivno utječu na rangiranje u zamjenu za naknadu, kao i objašnjenje relativnih učinaka takvog postupanja. U tom bi se pogledu naknada mogla odnositi na plaćanja izvršena s glavnim ili isključivim ciljem poboljšanja ranga, kao i na neizravnu naknadu u obliku prihvaćanja dodatnih obveza bilo koje vrste od strane poslovnog korisnika koje bi mogle imati takav praktični učinak, primjerice korištenje usluga koje su pomoćne ili bilo kakvih premium značajki. Sadržaj opisa, uključujući broj i vrstu najvažnijih parametara, može se u skladu s tim uvelike razlikovati ovisno o pojedinim uslugama internetskog posredovanja, ali bi poslovnim korisnicima trebao omogućiti odgovarajuće razumijevanje načina na koji se mehanizmom rangiranja u obzir uzimaju značajke stvarne robe ili usluga koje nudi poslovni korisnik te njihova relevantnost za potrošače određenih usluga internetskog posredovanja. Pokazatelji koji se upotrebljavaju za mjerenje kvalitete robe ili usluga poslovnih korisnika, upotreba uređivača i njihova sposobnost utjecanja na rang te robe ili usluga, opseg učinka naknade na rangiranje kao i elementi koji se ne odnose ili se samo u maloj mjeri odnose na samu robu ili uslugu, kao što su prezentacijske značajke internetske ponude, mogli bi biti primjeri najvažnijih parametara koji bi, kada su uključeni u opći opis mehanizma rangiranja na jednostavnom i razumljivom jeziku, trebali pomoći poslovnim korisnicima da steknu potrebno odgovarajuće razumijevanje njegova funkcioniranja.*

- (26) Isto tako, rangiranje internetskih stranica od strane pružatelja internetskih tražilica, osobito onih internetskih stranica putem kojih poduzeća nude robu i usluge potrošačima, ima važan učinak na odabir potrošača i poslovni uspjeh korporativnih korisnika internetskih stranica. Pružatelji internetskih tražilica stoga bi trebali dati opis najvažnijih parametara za određivanje ranga svih indeksiranih internetskih stranica ***i relativne važnosti tih najvažnijih parametara u odnosu na druge parametre***, uključujući internetske stranice korporativnih korisnika internetskih stranica i druge internetske stranice. Uz značajke robe i usluga i njihovu relevantnost za potrošače, u slučaju internetskih tražilica tim bi se opisom korporativnim korisnicima internetskih stranica trebalo omogućiti i odgovarajuće razumijevanje toga jesu li, te na koji način i u kojoj mjeri, uzete u obzir određene značajke dizajna internetskih stranica koje se upotrebljavaju, kao što je njihova optimizacija za prikaz na mobilnim telekomunikacijskim uređajima. ***Taj bi opis trebao obuhvaćati i objašnjenje bilo kakve mogućnosti da korporativni korisnici internetskih stranica aktivno utječu na rangiranje u zamjenu za naknadu, kao i objašnjenje relativnih učinaka takvog postupanja.*** U slučaju nepostojanja ugovornog odnosa između pružatelja internetskih tražilica i korporativnih korisnika internetskih stranica, taj bi opis trebao biti dostupan javnosti na očitoy i lako dostupnoj lokaciji u okviru relevantne internetske tražilice. ***Dijelovi internetskih stranica na kojima se od korisnika traži da se prijave ili registriraju ne bi se trebali smatrati lako i javno dostupnima u tom smislu.*** Kako bi se korporativnim korisnicima internetskih stranica osigurala predvidljivost, opis bi trebalo i redovito ažurirati, uključujući mogućnost da bilo kakve izmjene najvažnijih parametara budu lako prepoznatljive. ***Postojanje ažuriranog opisa najvažnijih parametara također bi koristilo korisnicima internetske tražilice koji nisu korporativni korisnici internetskih stranica. U nekim slučajevima pružatelji internetskih tražilica mogu na temelju obavijesti treće strane odlučiti utjecati na rangiranje u konkretnom slučaju ili ukloniti internetsku stranicu iz rezultata pretraživanja. Za razliku od pružatelja usluga internetskog posredovanja, od pružatelja internetskih tražilica se zbog nepostojanja ugovornog odnosa između strana ne može očekivati da izravno obavijeste korporativnog korisnika internetskih stranica o promjeni u rangu ili uklanjanju zbog primljene obavijesti treće strane. Bez obzira na to, korporativni korisnik internetskih stranica trebao bi moći pregledati sadržaj obavijesti zbog koje je u došlo do promjene u rangu u konkretnom slučaju ili uklanjanja pojedinih internetskih stranica, na način da prouči***

sadržaj obavijesti, primjerice u javno dostupnoj internetskoj bazi podataka. To bi pomoglo u ublažavanju potencijalnih zlouporaba od strane konkurenata obavijesti koje bi mogle dovesti do uklanjanja.

(27) *Od pružatelja usluga internetskog posredovanja ili internetskih tražilica ne bi se na temelju ove Uredbe trebalo zahtijevati da otkriju detalje funkcioniranja svojih mehanizama rangiranja, uključujući algoritme. Isto tako, ne bi se smjelo narušiti njihovu sposobnost odgovora na zlonamjerno manipuliranje rangiranjem koju provode treće strane, uključujući u interesu potrošača. Općim opisom najvažnijih parametara za rangiranje trebali bi se zaštititi ti interesi, omogućavajući istodobno poslovnim korisnicima i korporativnim korisnicima internetskih stranica odgovarajuće razumijevanje funkcioniranja rangiranja u kontekstu njihova korištenja konkretnim uslugama internetskog posredovanja ili internetskim tražilicama. Kako bi se osiguralo ostvarenje cilja ove Uredbe, uzimanje u obzir poslovnih interesa pružatelja usluga internetskog posredovanja ili internetskih tražilica ne bi stoga nikad smjelo dovesti do odbijanja otkrivanja najvažnijih parametara za određivanje ranga. U tom pogledu, iako se ovom Uredbom ne dovodi u pitanje Direktivu (EU) 2016/943 Europskog parlamenta i Vijeća¹, dani opis trebao bi se temeljiti barem na stvarnim podacima o relevantnosti upotrijebljenih parametara za određivanje ranga.*

¹ *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.).*

- (28) *Komisija bi trebala izraditi smjernice za pomoć pružateljima usluga internetskog posredovanja i pružateljima internetskih tražilica za primjenu zahtjeva o transparentnosti utvrđenih ovom Uredbom. Time bi se trebalo pomoći da se optimizira način na koji se utvrđuju najvažniji parametri za određivanje ranga i način na koji se predstavljaju korporativnim korisnicima internetskih stranica.*
- (29) *Pomoćnu robu i usluge trebalo bi shvatiti kao robu i usluge koje se potrošaču nude neposredno prije dovršetka transakcije pokrenute u okviru usluga internetskog posredovanja kao dopuna primarnoj robi ili usluzi koje nudi poslovni korisnik. Pomoćna roba i usluge odnose se na proizvode koji, kako bi funkcionirali, obično ovise o primarnoj robi ili usluzi ili su s njima izravno povezani. Stoga bi taj pojam trebao isključivati robu i usluge koji se samo prodaju uz predmetnu primarnu robu ili uslugu, a nisu po svojoj prirodi dopuna. Primjeri pomoćnih usluga uključuju usluge popravka za konkretnu robu ili financijske proizvode kao što je automobilsko osiguranje koje se nudi kao dopuna konkretnoj robi ili uslugama koje nudi poslovni korisnik. Isto tako, pomoćna roba mogla bi uključivati robu koja dopunjuje konkretni proizvod koji nudi poslovni korisnik time što predstavlja alat za poboljšanje ili prilagodbu povezan s tim konkretnim proizvodom. Pružatelji usluga internetskog posredovanja koji potrošačima nude robu ili usluge koje su pomoćne robi ili usluzi koju prodaje poslovni korisnik putem njihovih usluga internetskog posredovanja trebali bi u svojim uvjetima upotrebe utvrditi opis vrste pomoćne robe i usluga koji se nude. Takav bi opis trebao biti dostupan u uvjetima upotrebe neovisno o tome pruža li pomoćnu robu ili uslugu sâm pružatelj usluga internetskog posredovanja ili treća strana. Takav bi opis trebao biti dovoljno sveobuhvatan kako bi poslovni korisnik mogao razumjeti prodaje li se roba ili usluga kao pomoćna robi ili usluzi poslovnog korisnika. Opis ne bi nužno trebao obuhvaćati konkretnu robu ili uslugu već vrstu proizvoda koji se nudi kao dopuna primarnom proizvodu poslovnog korisnika. Nadalje, taj bi opis trebao u svim okolnostima uključivati je li i pod kojim uvjetima poslovnom korisniku dopušteno nuditi vlastitu pomoćnu robu*

ili uslugu uz primarnu robu ili uslugu koju nudi putem usluga internetskog posredovanja.

- (30) 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 mogao bi se izravno natjecati s ostalim poslovnim korisnicima njegovih usluga internetskog posredovanja koji nisu pod njegovom kontrolom, ***što bi pružatelju moglo dati ekonomski poticaj i sposobnost da svoju kontrolu nad uslugama internetskog posredovanja iskoristi kako bi dao tehničku ili ekonomsku prednost vlastitoj ponudi ili ponudama podnesenima preko poslovnog korisnika pod njegovom kontrolom, a koju bi mogao odbiti poslovnim korisnicima s kojima se natječe. Takvo bi ponašanje moglo dovesti u pitanje pošteno tržišno natjecanje i ograničiti odabir potrošača.*** U takvim je situacijama osobito važno da pružatelj usluga internetskog posredovanja djeluje na transparentan način i pruži ***odgovarajući opis i navede razloge za*** sve razlike u postupanju, bilo s pomoću pravnih, trgovinskih ili tehničkih sredstava, ***kao što su funkcionalnosti koje uključuju operativne sustave,*** a koje bi mogao primjenjivati u pogledu robe ili usluga koje sam nudi u usporedbi s onima koje nude poslovni korisnici. Kako bi se osigurala proporcionalnost, ta bi se obveza trebala primjenjivati na razini cjelokupnih usluga internetskog posredovanja, a ne na razini pojedinačne robe ili usluga koje se nude putem tih usluga.

- (31) *Ako pružatelj internetske tražilice sam nudi određenu robu ili usluge potrošačima putem vlastite internetske tražilice ili to čini putem korporativnog korisnika internetskih stranica pod njegovom kontrolom, taj bi se pružatelj mogao izravno natjecati s ostalim korporativnim korisnicima internetskih stranica koji se koriste njegovom internetskom tražilicom i koji nisu pod njegovom kontrolom. U takvim je situacijama osobito važno da pružatelj internetske tražilice djeluje na transparentan način i pruži opis svih razlika u postupanju, bilo s pomoću pravnih, trgovinskih ili tehničkih sredstava, koje bi mogao primjenjivati u pogledu robe ili usluga koje nudi sam ili putem korporativnog korisnika internetskih stranica pod njegovom kontrolom u usporedbi s onima koje nude korporativni korisnici internetskih stranica s kojima se natječe. Kako bi se osigurala proporcionalnost, ta bi se obveza trebala primjenjivati na razini cjelokupne internetske tražilice, a ne na razini pojedinačne robe ili usluga koje se nude putem tih usluga.*

- (32) *Ovom Uredbom trebali bi biti obuhvaćeni posebni ugovorni uvjeti, posebno u situacijama neravnoteža u pregovaračkoj moći, kako bi se osiguralo da se ugovorni odnosi odvijaju u dobroj vjeri i na temelju poštenog poslovanja. Za predvidljivost i transparentnost potrebno je poslovnim korisnicima pružiti stvarnu mogućnost da se upoznaju s izmjenama uvjeta upotrebe, koje se stoga ne bi smjele nametati s retroaktivnim učinkom, osim ako se temelje na zakonskoj ili regulatornoj obvezi ili su korisne za te korisnike. Osim toga, poslovnim korisnicima trebalo bi pružiti jasnoću u pogledu uvjeta pod kojima se može raskinuti njihov ugovorni odnos s pružateljima usluga internetskog posredovanja. Pružatelji usluga internetskog posredovanja trebali bi osigurati da su uvjeti za raskid uvijek razmjerni i da se mogu provesti bez nepotrebnih poteškoća. Konačno, poslovni korisnici trebali bi biti u potpunosti informirani o tome zadržavaju li pružatelji usluga internetskog posredovanja nakon isteka ugovora bilo kakav pristup informacijama koje poslovni korisnici pružaju ili generiraju u kontekstu korištenja usluga internetskog posredovanja.*

- (33) Mogućnost pristupa podacima i njihove upotrebe, uključujući osobne podatke, može omogućiti stvaranje važne vrijednosti u ekonomiji internetskih platformi, ***i općenito i za uključene poslovne korisnike i usluge internetskog posredovanja***. U skladu s time, važno je da pružatelji usluga internetskog posredovanja poslovnim korisnicima pruže jasan opis opsega, prirode i uvjeta za njihov pristup određenim kategorijama podataka i njihovu upotrebu. Opis bi trebao biti proporcionalan i mogao bi se odnositi na opće uvjete pristupa, a ne iscrpno utvrđivanje stvarnih podataka ili kategorija podataka. ***Međutim, opis bi mogao uključivati i utvrđivanje određenih vrsta stvarnih podataka koji bi mogli biti izrazito relevantni za poslovne korisnike te posebne uvjete pristupa takvim podacima. Takvi bi podaci mogli uključivati ocjene i recenzije koje poslovni korisnici prikupe putem usluga internetskog posredovanja. U cjelini,*** opis bi ■ trebao omogućiti poslovnim korisnicima da razumiju mogu li upotrebljavati podatke za poboljšanje stvaranja vrijednosti, među ostalim i mogućom daljnjom uporabom podatkovnih usluga trećih strana. ■

- (34) *Za poslovne je korisnike isto tako važno da razumiju dijeli li pružatelj s trećim stranama bilo kakve podatke koji su nastali upotrebom usluge posredovanja od strane poslovnog korisnika. Poslovne korisnike posebno bi trebalo upoznati s bilo kakvim dijeljenjem podataka s trećim stranama do kojeg dolazi u svrhe koje nisu potrebne za pravilno funkcioniranje usluga internetskog posredovanja, primjerice kada pružatelj unovčuje te podatke zbog komercijalnih razloga. Kako bi se poslovnim korisnicima omogućilo da u potpunosti ostvaruju dostupna prava utjecanja na takvo dijeljenje podataka, pružatelji usluga internetskog posredovanja trebali bi izričito navesti mogućnosti nesudjelovanja u dijeljenju podataka ako one postoje u okviru ugovornog odnosa s poslovnim korisnikom.*

- (35) *Ti se zahtjevi ne bi trebali tumačiti kao bilo kakva obveza pružatelja usluga internetskog posredovanja da ili šire ili ne šire osobne ili neosobne podatke svojim poslovnim korisnicima. Međutim, mjere transparentnosti mogle bi doprinijeti povećanoj razmjeni podataka i kao ključan izvor inovacija i rasta potpomoći ostvarenje ciljeva za stvaranje zajedničkog europskog podatkovnog prostora. Obrada osobnih podataka trebala bi biti u skladu s pravnim okvirom Unije o zaštiti pojedinaca u pogledu obrade osobnih podataka i o poštovanju privatnog života i zaštiti osobnih podataka u elektroničkim komunikacijama, a posebno s Uredbom (EU) 2016/679¹, Direktivom (EU) 2016/680² i Direktivom 2002/58/EZ³ Europskog parlamenta i Vijeća.*

¹ *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) (SL L 119, 4.5.2016., str. 1.).*

² *Direktiva (EU) 2016/680 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka od strane nadležnih tijela u svrhe sprečavanja, istrage, otkrivanja ili progona kaznenih djela ili izvršavanja kaznenih sankcija i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Okvirne odluke Vijeća 2008/977/PUP (SL L 119, 4.5.2016., str. 89.).*

³ *Direktiva 2002/58/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. srpnja 2002. o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u području elektroničkih komunikacija (Direktiva o privatnosti i elektroničkim komunikacijama) (SL L 201, 31.7.2002., str. 37.).*

- (36) Pružatelji usluga internetskog posredovanja mogli bi u određenim slučajevima u svojim uvjetima upotrebe ograničiti mogućnost poslovnih korisnika da potrošačima nude robu ili usluge pod povoljnijim uvjetima putem kanala koji nisu te usluge internetskog posredovanja. U tim slučajevima dotični pružatelji usluga trebali bi utvrditi razloge za takvo postupanje, osobito u pogledu glavnih ekonomskih, trgovinskih ili pravnih razloga za ta ograničenja. Međutim, tu obvezu transparentnosti ne bi trebalo tumačiti tako da utječe na ocjenu zakonitosti takvih ograničenja u skladu s drugim aktima prava Unije ili prava država članica koje je u skladu sa pravom Unije, uključujući u područjima tržišnog natjecanja i nepoštenih poslovnih praksi, te na primjenu takvih propisa.

- (37) Kako bi se poslovnim korisnicima, uključujući one čija je upotreba relevantnih usluga internetskog posredovanja možda ograničena, suspendirana ili prekinuta, omogućio pristup trenutačnim, odgovarajućim i djelotvornim mogućnostima pravne zaštite, pružatelji usluga internetskog posredovanja trebali bi imati interni sustav rješavanja pritužbi. Taj interni sustav rješavanja pritužbi trebao bi se **temeljiti na načelima transparentnosti i jednakog postupanja u jednakim situacijama** te bi trebao biti usmjeren na osiguravanje toga da znatan dio pritužbi mogu **u razumnom roku** bilateralno riješiti pružatelj usluga internetskog posredovanja i relevantni poslovni korisnik. **Pružatelji usluga internetskog posredovanja mogli bi tijekom trajanja pritužbe zadržati na snazi odluku koju su donijeli. Bilo koji pokušaj postizanja dogovora u okviru internog postupka rješavanja pritužbi ne utječu na prava** pružatelja usluga internetskog posredovanja **ili** poslovnih korisnika **da pokrenu sudske postupke u bilo kojem trenutku tijekom ili nakon internog postupka rješavanja pritužbi. Uz to, pružatelji usluga internetskog posredovanja trebali bi objavljivati i barem jednom godišnje provjeravati** informacije o funkcioniranju i djelotvornosti njihova internog sustava rješavanja pritužbi kako bi pomogli poslovnim korisnicima u razumijevanju **glavnih** vrsta problema koji se mogu pojaviti u kontekstu pružanja različitih usluga internetskog posredovanja i mogućnosti za postizanje brzog i djelotvornog bilateralnog rješenja.

- (38) Cilj zahtjeva ove Uredbe u pogledu internih sustava rješavanja pritužbi jest omogućiti razuman stupanj fleksibilnosti pružateljima usluga internetskog posredovanja pri upravljanju tim sustavima i rješavanju pojedinačnih pritužbi kako bi administrativno opterećenje smanjilo na najmanju moguću mjeru. Nadalje, interni sustavi rješavanja pritužbi pružateljima usluga internetskog posredovanja trebali bi omogućiti da prema potrebi na proporcionalan način riješe bilo koji slučaj upotrebe tih sustava, od strane određenih poslovnih korisnika, u zloj vjeri. ■ 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/EZ¹. ***Pravilima o konsolidaciji iz te preporuke osigurava se sprečavanje bilo kakvog izbjegavanja propisa. Tim izuzećem ne bi se smjelo utjecati na pravo takvih poduzeća na dobrovoljnu uspostavu internog sustava rješavanja pritužbi koji ispunjava kriterije utvrđene u ovoj Uredbi.***
- (39) ***Korištenje izraza „interni” ne bi se smjelo tumačiti tako da sprečava da se interni sustav rješavanja pritužbi delegira vanjskom pružatelju usluga ili drugoj korporativnoj strukturi sve dok takav pružatelj usluga ili druga korporativna struktura imaju punu nadležnost i sposobnost da osiguraju usklađenost internog sustava rješavanja pritužbi sa zahtjevima iz ove Uredbe.***

¹ 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.).

- (40) 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 bi pružatelji usluga internetskog posredovanja trebali omogućiti mirenje, osobito određivanjem ***najmanje dvaju javnih ili privatnih*** miritelja s kojima su spremni surađivati. Cilj zahtjeva za određivanjem ***minimalnog broja miritelja jest zaštititi neutralnost miritelja***. Miritelje koji svoje usluge pružaju s lokacije izvan Unije trebalo bi odrediti samo ako se jamči da se upotrebom njihovih usluga dotičnim poslovnim korisnicima ni na koji način ne uskraćuje bilo kakva pravna zaštita koja im je dostupna u skladu sa pravom Unije ili pravom država članica, uključujući zahtjeve iz ove Uredbe i primjenjivog prava o zaštiti osobnih podataka i poslovnih tajni. Kako bi bili pristupačni i pravedni te što brži, učinkovitiji i djelotvorniji, ti miritelji trebali bi zadovoljavati određene kriterije. ***Međutim, pružatelji usluga internetskog posredovanja i njihovi poslovni korisnici trebali bi i dalje moći slobodno zajednički odrediti bilo kojeg miritelja po svojem izboru ako između njih dođe do spora. U skladu s Direktivom 2008/52/EZ Europskog parlamenta i Vijeća¹, mirenje predviđeno ovom Uredbom trebalo bi biti dobrovoljan postupak u smislu da stranke same upravljaju postupkom te da ga mogu započeti i okončati u bilo kojem trenutku. Bez obzira na njegovu dobrovoljnu prirodu, pružatelji usluga internetskog posredovanja trebali bi u dobroj vjeri ispitati zahtjeve za pokretanje postupka mirenja predviđenog u ovoj Uredbi.***

¹ ***Direktiva 2008/52/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2008. o nekim aspektima mirenja u građanskim i trgovačkim stvarima (SL L 136, 24. svibnja 2008., str. 3.).***

- (41) Pružatelji usluga internetskog posredovanja trebali bi snositi razuman udio ukupnih troškova mirenja, uzimajući u obzir sve relevantne elemente predmetnog slučaja. U tu svrhu miritelj bi trebao predložiti koji se udio u konkretnom slučaju smatra razumnim. ■
- Uzimajući u obzir troškove i administrativno opterećenje povezane s potrebom za određivanjem miritelja u uvjetima upotrebe, prikladno je iz te obveze izuzeti sve pružatelje usluga internetskog posredovanja koji su mala poduzeća, u skladu s relevantnim odredbama Preporuke 2003/361/EZ. Pravilima o konsolidaciji iz te preporuke osigurava se sprečavanje bilo kakvog izbjegavanja propisa. Međutim, to ne bi smjelo utjecati na pravo takvih poduzeća da odrede miritelje u svojim uvjetima upotrebe koji ispunjavaju kriterije utvrđene u ovoj Uredbi.*

- (42) *Budući da bi pružatelji usluga internetskog posredovanja uvijek trebali biti obvezni odrediti miritelje s kojima su spremni surađivati, te da bi trebali biti obvezni svim pokušajima mirenja koji se provode u skladu s ovom Uredbom pristupati u dobroj vjeri, te obveze trebalo bi utvrditi na način da se spriječi zlouporaba sustava mirenja od strane poslovnih korisnika. Poslovni korisnici također bi trebali biti obvezni sudjelovati u mirenju u dobroj vjeri. Pružatelji usluga internetskog posredovanja ne bi trebali biti obvezni sudjelovati u postupku mirenja ako poslovni korisnik pokrene postupak o nečemu u vezi s čim je taj poslovni korisnik ranije pokrenuo postupak mirenja, a miritelj je u tom predmetu utvrdio da poslovni korisnik nije postupao u dobroj vjeri. Pružatelji usluga internetskog posredovanja također ne bi trebali biti obvezni sudjelovati u postupku mirenja s poslovnim korisnicima koji su opetovano pokretali neuspjele postupke mirenja. Te iznimne situacije ne bi smjele ograničiti mogućnost da poslovni korisnik uputi slučaj u postupak mirenja ako miritelj utvrdi da predmet mirenja nije povezan s prethodnim slučajevima.*

- (43) Kako bi se olakšalo rješavanje sporova koji se odnose na pružanje usluga internetskog posredovanja s pomoću postupka mirenja u Uniji, Komisija bi, ***u bliskoj suradnji s državama članicama***, trebala poticati uspostavljanje specijaliziranih miriteljskih organizacija, kojih trenutačno nedostaje. Uključivanje miritelja koji posjeduju stručno znanje o uslugama internetskog posredovanja i specifičnim industrijskim sektorima u kojima se takve usluge pružaju trebalo bi doprinijeti povjerenju obiju strana u postupak mirenja i povećati vjerojatnost da će taj postupak dovesti do brzog, pravednog i zadovoljavajućeg ishoda.

- (44) Različiti čimbenici, kao što su ograničena financijska sredstva, strah od odmazde i odredbe o isključivom izboru prava i suda u uvjetima upotrebe, mogu ograničiti djelotvornost postojećih mogućnosti za sudsku pravnu zaštitu, osobito onih u kojima se zahtijeva da poslovni korisnici ili korporativni korisnici internetskih stranica djeluju pojedinačno i tako da se može utvrditi njihov identitet. Kako bi se osigurala djelotvorna primjena ove Uredbe, organizacijama, udruženjima koja zastupaju poslovne korisnike ili korporativne korisnike internetskih stranica i određenim javnim tijelima uspostavljenima u državama članicama trebalo bi omogućiti pokretanje postupka pred nacionalnim sudovima ***u skladu s nacionalnim pravom, uključujući nacionalne postupovne zahtjeve***. Svrha takvog pokretanja postupka pred nacionalnim sudovima trebala bi biti zaustavljanje ili zabrana kršenja pravila utvrđenih u ovoj Uredbi i sprečavanje buduće štete koja bi mogla ugroziti održive poslovne odnose u ekonomiji internetskih platformi. Kako bi se osiguralo da to pravo ostvaruju na djelotvoran i prikladan način, takve organizacije ili udruženja trebali bi zadovoljiti određene kriterije. ***Osobito, moraju biti zakonito osnovani u skladu s pravom države članice, moraju biti neprofitni i nastojati ostvarivati svoje ciljeve na trajnoj osnovi. Tim bi se zahtjevima trebalo onemogućiti bilo kakvo ad hoc osnivanje organizacija ili udruženja u svrhu određenog postupka ili određenih postupaka, ili s ciljem ostvarivanja dobiti. Nadalje, trebalo bi osigurati da treće strane koje su pružatelji financiranja ne utječu neprimjereno na odlučivanje tih organizacija ili udruženja. Kako bi se izbjegao sukob interesa, posebno bi trebalo spriječiti da organizacije ili udruženja koji zastupaju poslovne korisnike ili korporativne korisnike internetskih stranica budu pod neprimjerenim utjecajem pružatelja usluga internetskog posredovanja ili internetskih tražilica. Potpuno i javno objavljivanje informacija o članstvu i izvoru financiranja trebalo bi olakšati nacionalnim sudovima da ocijene jesu li ti kriteriji prihvatljivosti ispunjeni.*** S obzirom na poseban status relevantnih javnih tijela u državama članicama u kojima su takva tijela uspostavljena, trebalo bi zahtijevati samo da im je u skladu s relevantnim pravilima nacionalnog prava izričito povjereno pokretanje takvih postupaka u kolektivnom interesu dotičnih stranaka ili u općem interesu, bez potrebe da podliježu tim kriterijima. To pokretanje postupka ni na koji način ne bi smjelo utjecati na prava poslovnih korisnika i korporativnih korisnika internetskih stranica na pokretanje sudskog postupka na pojedinačnoj osnovi.

- (45) *Komisiji bi trebalo priopćiti koje bi organizacije, udruženja i javna tijela, prema mišljenju država članica, trebali biti kvalificirani za pokretanje postupka u skladu s ovom Uredbom. U okviru tog priopćivanja države članice trebale bi izričito uputiti na relevantne nacionalne odredbe na temelju kojih je organizacija, udruženje ili javno tijelo osnovano te, prema potrebi, uputiti na relevantni javni registar u koji je organizacija ili udruženje upisano. Ta dodatna opcija imenovanja od strane država članica trebala bi omogućiti određenu razinu pravne sigurnosti i predvidljivosti u koje se poslovni korisnici i korporativni korisnici internetskih stranica mogu pouzdati. Istodobno, time se nastoji skratiti sudske postupke i povećati njihovu djelotvornost, što se doima prikladnim u tom kontekstu. Komisija bi trebala osigurati objavljivanje popisa tih organizacija, udruženja i javnih tijela u Službenom listu Europske unije. Uključivanje na taj popis trebalo bi služiti kao dokaz o pravnoj sposobnosti organizacije, udruženja ili javnog tijela koje pokreće postupak, a koji se može osporiti. Kada postoje razlozi za zabrinutost u vezi s imenovanjem, država članica koja je imenovala organizaciju, udruženje ili javno tijelo trebala bi istražiti te razloge. Organizacije, udruženja i javna tijela koja nije imenovala država članica trebali bi moći pokrenuti postupak pred nacionalnim sudovima, podložno ispitivanju njihove pravne sposobnosti u skladu s kriterijima utvrđenima u ovoj Uredbi.*

- (46) *Od država članica trebalo bi zahtijevati da osiguraju primjerenu i učinkovitu provedbu ove Uredbe. Različiti sustavi provedbe već postoje u državama članicama te one ne bi trebale imati obvezu osnivanja novih nacionalnih provedbenih tijela. Države članice trebale bi imati mogućnost da postojećim tijelima, uključujući sudove, povjere provedbu ove Uredbe. Ovom Uredbom ne bi trebalo obvezivati države članice da predvide provedbu po službenoj dužnosti ili nameću novčane kazne.*
- (47) *Komisija bi trebala stalno pratiti primjenu ove Uredbe u bliskoj suradnji s državama članicama. U tom bi kontekstu Komisija trebala nastojati uspostaviti široku mrežu za razmjenu informacija uz pomoć relevantnih stručnih tijela, centara izvrsnosti i Promatračnice ekonomije internetskih platformi. Države članice trebale bi na zahtjev dostaviti Komisiji sve relevantne informacije koje imaju u tom kontekstu. Konačno, u tome bi trebala pomoći i sveukupna veća transparentnost poslovnih odnosa između poslovnih korisnika i pružatelja usluga internetskog posredovanja te između korporativnih korisnika internetskih stranica i internetskih tražilica koja se ovom Uredbom nastoji postići. Kako bi učinkovito izvršila svoje dužnosti praćenja i preispitivanja u skladu s ovom Uredbom, Komisija bi trebala nastojati prikupiti informacije od pružatelja usluga internetskog posredovanja. Pružatelji usluga internetskog posredovanja trebali bi u dobroj vjeri surađivati u olakšavanju prikupljanja takvih podataka, ako je to primjenjivo.*

- (48) Kodeksi ponašanja koje izrađuju dotični pružatelji usluga ili organizacije ili udruženja koja ih zastupaju mogu doprinijeti pravilnoj primjeni ove Uredbe i stoga bi ih trebalo poticati. Pri izradi takvih kodeksa ponašanja, a na temelju savjetovanja sa svim relevantnim dionicima, treba uzeti u obzir posebne značajke dotičnih sektora, kao i posebne značajke MSP-ova. ***Takvi kodeksi ponašanja trebali bi biti formulirani na objektivan i nediskriminirajući način.***

- (49) Komisija bi ovu Uredbu trebala periodično evaluirati ***i pomno pratiti njezine učinke na ekonomiju internetskih platformi***, osobito kako bi se utvrdilo jesu li potrebne izmjene s obzirom na relevantni tehnološki razvoj ili kretanja na tržištu. ***Ta bi evaluacija trebala uključivati učinke na poslovne korisnike koji bi mogli biti posljedica opće primjene odredaba o isključivom izboru prava i suda u uvjetima upotrebe koje jednostrano određuje pružatelj usluga internetskog posredovanja. Kako bi se dobio širok uvid u razvoj tog sektora, u evaluaciji bi se trebala uzeti u obzir iskustva država članica i relevantnih dionika. Skupina stručnjaka za Promatračnicu ekonomije internetskih platformi, koja je uspostavljena u skladu s Odlukom Komisije C(2018)2393, ima ključnu ulogu u pružanju informacija u kontekstu evaluacije ove Uredbe od strane Komisije. Komisija bi stoga trebala na odgovarajući način razmotriti mišljenja i izvješća koja joj dostavi ta skupina. Nakon evaluacije Komisija bi trebala poduzeti odgovarajuće mjere. Daljnje mjere, uključujući mjere zakonodavne prirode, mogu biti primjerene ako se i kada odredbe utvrđene u ovoj Uredbi pokažu nedostatnima za rješavanje problema neravnoteža i nepoštenih poslovnih praksi prisutnih u tom sektoru na odgovarajući način.***

- (50) Pri pružanju informacija koje se zahtijevaju ovom Uredbom trebalo bi što je više moguće uzeti u obzir posebne potrebe osoba s invaliditetom, u skladu s ciljevima Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom¹.
- (51) S obzirom na to da cilj ove Uredbe, to jest osiguravanje pravednog, predvidivog, održivog i pouzdanog internetskog poslovnog okruženja u okviru unutarnjeg tržišta, ne mogu dostatno ostvariti države članice, nego se zbog njezina opsega i učinaka on 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.

I

- (52) Ovom Uredbom nastoji se osigurati potpuno poštovanje prava na djelotvoran pravni lijek i pošteno suđenje, kako je utvrđeno u članku 47. Povelje Europske unije o temeljnim pravima, i promicati primjenu slobode poduzetništva, kako je utvrđeno u članku 16. Povelje,

DONIJELI SU OVU UREDBU:

¹ Odluka Vijeća 2010/48/EZ od 26. studenoga 2009. o sklapanju Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom od strane Europske zajednice (SL L 23, 27.1.2010., str. 37.).

Članak 1.

Predmet i područje primjene

1. ***Svrha je*** ove Uredbe ***doprinijeti pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta utvrđivanjem*** pravila kojima se osigurava da poslovni korisnici usluga internetskog posredovanja i korporativni korisnici internetskih stranica u odnosu na internetske tražilice uživaju prikladnu transparentnost, ***pravednost*** 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 korporativnim korisnicima internetskih stranica koji imaju poslovni nastan ili boravište u Uniji i koji, putem tih usluga internetskog posredovanja ili internetskih tražilica, nude robu ili usluge potrošačima koji se nalaze u Uniji, neovisno o mjestu poslovnog nastana ili boravišta pružatelja tih usluga ***i neovisno o pravu koje je inače mjerodavno.***
3. ***Ova se Uredba ne primjenjuje na internetske platne usluge ili alate za internetsko oglašavanje ili razmjene internetskog oglašavanja koji se ne pružaju u svrhu olakšavanja pokretanja izravnih transakcija i koji ne uključuju ugovorni odnos s potrošačima.***

4. *Ovom se Uredbom ne dovode u pitanje nacionalna pravila kojima se, u skladu s pravom Unije, zabranjuju ili sankcioniraju jednostrana postupanja ili nepoštene poslovne prakse u mjeri u kojoj relevantni aspekti nisu obuhvaćeni ovom Uredbom. Ovom se Uredbom ne utječe na nacionalno građansko pravo, osobito ugovorno pravo, poput pravila o valjanosti, sastavljanju, učincima ili raskidu ugovora pod uvjetom da su pravila nacionalnog građanskog prava u skladu s pravom Unije te u mjeri u kojoj relevantni aspekti nisu obuhvaćeni ovom Uredbom.*
5. *Ovom se Uredbom ne dovodi u pitanje pravo Unije, a osobito mjerodavno pravo Unije u područjima pravosudne suradnje u građanskim stvarima, tržišnog natjecanja, zaštite podataka, zaštite poslovnih tajni, zaštite potrošača, elektroničke trgovine i financijskih usluga.*

Članak 2. Definicije

Za potrebe ove Uredbe primjenjuju se sljedeće definicije:

1. „poslovni korisnik” znači svaka **privatna osoba koja djeluje u trgovačkom ili profesionalnom svojstvu ili bilo koja** pravna osoba, koja potrošačima nudi robu ili usluge putem usluga internetskog posredovanja u svrhe povezane s vlastitom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnosti;
2. „usluge internetskog posredovanja” znači usluge koje ispunjavaju sve sljedeće zahtjeve:
 - (a) predstavljaju usluge informacijskog društva u smislu članka 1. stavka 1. točke (b) Direktive (EU) 2015/1535 Europskog parlamenta i Vijeća¹;
 - (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 ugovornih odnosa između ■ pružatelja tih usluga i ■ poslovnih korisnika **koji nude robu ili usluge potrošačima**;

¹ 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.).

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 u svrhe izvan okvira svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti;
5. „internetska tražilica” znači digitalna usluga koja korisnicima omogućuje da **unose upite u svrhu** pretraživanja, u načelu, svih internetskih stranica ili svih internetskih stranica na određenom jeziku na temelju upita o bilo kojoj temi koji je u obliku ključne riječi, **glasovnog zahtjeva**, rečenice ili nekog drugog unosa, te vraća **rezultate u bilo kojem formatu** u kojima se mogu pronaći informacije koje su povezane sa zatraženim sadržajem;
6. „pružatelj internetske tražilice” znači svaka fizička ili pravna osoba koja potrošačima pruža ili nudi pružanje internetskih tražilica;
7. „korporativni korisnik internetskih stranica” znači svaka fizička ili pravna osoba koja upotrebljava **internetsko sučelje, odnosno bilo koji softver, uključujući internetske stranice ili njihov dio i aplikacije, uključujući mobilne aplikacije**, kako bi potrošačima nudila robu ili usluge u svrhe povezane s vlastitom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnosti;

8. „rang” znači relativna vidljivost dana robi ili uslugama ponuđenima ── putem usluga internetskog posredovanja ili **relevantnost dana rezultatima pretraživanja** putem internetskih tražilica, kako je pružatelji usluga internetskog posredovanja odnosno pružatelji internetskih tražilica predstavljaju, organiziraju ili o njoj obavješćuju ── , neovisno o tehnološkim sredstvima upotrijebljenima za takvo predstavljanje, organiziranje ili obavješćivanje;
9. „kontrola” znači vlasništvo nad poduzetnikom ili sposobnost izvršenja prevladavajućeg utjecaja na poduzetnika, u smislu članka 3. stavka 2. Uredbe (EZ) br. 139/2004¹;
10. „uvjeti upotrebe” znači svi uvjeti upotrebe **ili specifikacije**, neovisno o njihovom nazivu ili obliku, kojima se uređuje ugovorni odnos između pružatelja usluga internetskog posredovanja i njegovih poslovnih korisnika te koje jednostrano određuje pružatelj usluga internetskog posredovanja, **pri čemu se to jednostrano određivanje ocjenjuje na temelju ukupne ocjene, za koju relativna veličina dotičnih strana, činjenica da su se odvijali pregovori ili da su određene odredbe tih uvjeta mogle biti predmet takvih pregovora i da su ih relevantni pružatelj i poslovni korisnik zajedno odredili nije, samo po sebi, odlučujuće;**

¹ 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.).

11. *„pomoćna roba i usluge” znači roba i usluge koje se potrošaču nude prije dovršetka transakcije pokrenute u okviru usluga internetskog posredovanja kao dodatak i dopuna primarnoj robi ili usluzi koje putem usluga internetskog posredovanja nudi poslovni korisnik;*
12. *„mirenje” znači svaki strukturirani postupak kako je definiran člankom 3. točkom (a) Direktive 2008/52/EZ;*
13. *„trajni nosač podataka” znači svako sredstvo koje poslovnim korisnicima omogućuje da informacije koje su im osobno upućene pohrani tako da im mogu naknadno pristupati tijekom razdoblja koje odgovara svrhama za koje su te informacije namijenjene i koje omogućuje nepromijenjeno reproduciranje pohranjenih informacija.*

Članak 3.

Uvjeti upotrebe

1. Pružatelji usluga internetskog posredovanja u pogledu svojih uvjeta upotrebe osiguravaju sljedeće:
 - (a) sastavljeni su na **jednostavnom i razumljivom** jeziku;
 - (b) lako su dostupni poslovnim korisnicima u svim fazama njihova trgovinskog odnosa s pružateljem usluga internetskog posredovanja, među ostalim i u predugovornoj fazi;
 - (c) njima se utvrđuju ■ razlozi za odluke o suspenziji, prekidu **ili bilo kakvom drugom načinu ograničavanja**, djelomično ili u cijelosti, pružanja njihovih usluga internetskog posredovanja poslovnim korisnicima;
 - (d) **uključuju informacije o svim dodatnim kanalima za distribuciju i potencijalnim povezanim programima putem kojih bi pružatelji usluga internetskog posredovanja mogli stavljati na tržište robu i usluge koje nude poslovni korisnici;**
 - (e) **uključuju opće informacije o učincima uvjeta upotrebe na vlasništvo i kontrolu prava intelektualnog vlasništva poslovnih korisnika.**

■

2. Pružatelji usluga internetskog posredovanja obavješćuju **na trajnom nosaču podataka** dotične poslovne korisnike o svim **predloženim** izmjenama svojih uvjeta upotrebe.

Predložene izmjene ne provode se prije isteka obavijesnog roka, koji je razuman i razmjeran naravi i opsegu predviđenih izmjena i njihovim posljedicama za dotičnog poslovnog korisnika. Taj obavijesni rok iznosi najmanje 15 dana od datuma na koji pružatelj usluga internetskog posredovanja obavijesti dotične poslovne korisnike o **predloženim** izmjenama. **Pružatelji usluga internetskog posredovanja odobravaju dulje obavijesne rokove kada je to potrebno kako bi se poslovnim korisnicima omogućilo da naprave tehničke ili poslovne prilagodbe radi usklađivanja s izmjenama.**

Dotični poslovni korisnik ima pravo raskinuti ugovor s pružateljem usluga internetskog posredovanja prije isteka obavijesnog roka. Takav raskid ugovora stupa na snagu u roku od 15 dana od primitka obavijesti na temelju prvog podstavka, osim ako se na ugovor primjenjuje kraći rok.

Dotični poslovni korisnik može se, putem pisane izjave ili jasne potvrdne radnje, odreći obavijesnog roka iz drugog podstavka *u bilo kojem trenutku nakon što je primio obavijest na temelju prvog podstavka.*

Tijekom trajanja obavijesnog roka stavljanje u ponudu nove robe ili usluga putem usluga internetskog posredovanja smatra se jasnom potvrdnom radnjom kojom se poslovni korisnik odriče obavijesnog roka, osim u slučajevima kada je razuman i razmjeran rok dulji od 15 dana zbog toga što poslovni korisnik zbog izmjena uvjeta upotrebe mora napraviti znatne tehničke prilagodbe svoje robe ili usluga. U takvim se slučajevima ne smatra da se poslovni korisnik automatski odrekao obavijesnog roka ako je stavio u ponudu novu robu i usluge.

3. *Uvjeti upotrebe ili njihove pojedinačne odredbe koji nisu u skladu sa zahtjevima iz stavka 1. kao i izmjene uvjeta upotrebe koje je proveo pružatelj usluga internetskog posredovanja protivno odredbama iz stavka 2. ništetni su.*

4. **Obavijesni rok utvrđen u stavku 2. drugom podstavku ne primjenjuje se ako pružatelj usluga internetskog posredovanja:**
- (a) podliježe zakonskoj **ili regulatornoj** obvezi u skladu s kojom je dužan izmijeniti svoje uvjete upotrebe na način koji mu ne dopušta da poštuje obavijesni rok iz stavka 2. drugog podstavka;
 - (b) ***mora iznimno izmijeniti svoje uvjete upotrebe radi rješavanja nepredviđene i neposredne opasnosti povezane s obranom usluga internetskog posredovanja, potrošača ili poslovnih korisnika od prijevара, zlonamjernih programa, neželjene pošte, povreda podataka ili drugih kibersigurnosnih rizika.***
5. ***Pružatelji usluga internetskog posredovanja osiguravaju da je identitet poslovnog korisnika koji pruža robu ili usluge putem usluga internetskog posredovanja jasno vidljiv.***

Članak 4.

Ograničenje, suspenzija i prekid

1. Ako pružatelj usluga internetskog posredovanja odluči ***ograničiti ili*** suspendirati pružanje svojih usluga internetskog posredovanja određenom poslovnom korisniku ***u vezi s određenom robom ili uslugama koje taj poslovni korisnik nudi***, tom poslovnom korisniku ***prije ili u trenutku stupanja na snagu ograničenja ili suspenzije na trajnom nosaču podataka*** daje izjavu s razlozima za tu odluku.
2. ***Ako pružatelj usluga internetskog posredovanja odluči prekinuti pružanje svojih usluga internetskog posredovanja u cijelosti određenom poslovnom korisniku, tom poslovnom korisniku najmanje 30 dana prije stupanja prekida na snagu na trajnom nosaču podataka daje izjavu s razlozima za tu odluku.***
3. ***U slučaju ograničenja, suspenzije ili prekida, pružatelj usluga internetskog posredovanja daje poslovnom korisniku mogućnost da pojasni činjenice i okolnosti u okviru internog postupka rješavanja pritužbi iz članka 11. Ako pružatelj usluga internetskog posredovanja opozove ograničenje, suspenziju ili prekid, on bez nepotrebne odgode poslovnom korisniku ponovno počinje pružati uslugu, što uključuje pružanje pristupa poslovnom korisniku osobnim ili drugim podacima, ili i jednima i drugima, koji su nastali uporabom relevantnih usluga internetskog posredovanja od strane poslovnog korisnika prije stupanja na snagu ograničenja, suspenzije ili prekida.***

4. Obavijesni rok iz stavka 2. ne primjenjuje se ako pružatelj usluga internetskog posredovanja:

- (a) podliježe zakonskoj ili regulatornoj obvezi u skladu s kojom je dužan u cijelosti prekinuti pružanje svojih usluga internetskog posredovanja određenom poslovnom korisniku na način koji mu ne dopušta da poštuje taj obavijesni rok; ili**
- (b) ostvaruje svoje pravo na prekid na osnovi imperativnog razloga na temelju nacionalnog prava koje je u skladu s pravom Unije;**
- (c) može dokazati da je dotični poslovni korisnik više puta prekršio primjenjive uvjete upotrebe, što je rezultiralo prekidanjem pružanja dotičnih usluga internetskog posredovanja u cijelosti.**

U slučajevima u kojima se ne primjenjuje obavijesni rok iz stavka 2., pružatelj usluga internetskog posredovanja dotičnom poslovnom korisniku bez nepotrebne odgode na trajnom nosaču podataka daje izjavu s razlozima za tu odluku.

5. *Izjava s razlozima iz stavaka 1. i 2. te stavka 4. drugog podstavka sadržava upućivanje na konkretne činjenice ili okolnosti, uključujući sadržaj obavijesti od treće strane, koje su dovele do odluke pružatelja usluga internetskog posredovanja, kao i upućivanje na primjenjive razloge za tu odluku iz članka 3. stavka 1. točke (c).*

Pružatelj usluga internetskog posredovanja ne mora dati izjavu s razlozima ako podliježe zakonskoj ili regulatornoj obvezi prema kojoj ne smije pružiti konkretne činjenice ili okolnosti ili upućivanje na primjenjivi razlog ili razloge, ili ako pružatelj usluga internetskog posredovanja može dokazati da je dotični poslovni korisnik više puta prekršio primjenjive uvjete upotrebe, što je rezultiralo prekidanjem pružanja dotičnih usluga internetskog posredovanja u cijelosti.

Članak 5.

Rangiranje

1. Pružatelji usluga internetskog posredovanja u svojim uvjetima upotrebe utvrđuju najvažnije parametre za određivanje ranga i razloge za relativnu važnost tih najvažnijih parametara u odnosu na druge parametre.
2. Pružatelji internetskih tražilica utvrđuju ■ najvažnije parametre *koji su pojedinačno ili kolektivno najvažniji* za određivanje ranga *i relativnu važnost tih najvažnijih parametara* navođenjem lako i javno dostupnog opisa, sastavljenog na *jednostavnom i razumljivom* jeziku, na internetskim tražilicama tih pružatelja. Dužni su taj opis održavati ažuriranim.
3. *Ako najvažniji parametri obuhvaćaju mogućnost utjecaja na rang u zamjenu za izravnu ili neizravnu naknadu koju poslovni korisnici ili korporativni korisnici internetskih stranica plaćaju određenom pružatelju, taj pružatelj također navodi opis tih mogućnosti i učinke takve naknade na rang u skladu sa zahtjevima utvrđenima u stavcima 1. i 2.*

4. *Ako je pružatelj internetske tražilice izmijenio rang u konkretnom slučaju ili uklonio određenu internetsku stranicu iz rezultata pretraživanja nakon obavijesti treće strane, taj pružatelj nudi korporativnom korisniku internetskih stranica mogućnost da pregleda sadržaj obavijesti.*
5. Opisi iz stavaka 1., 2. i 3. dostatni su da se poslovnim korisnicima ili korporativnim korisnicima internetskih stranica omogući odgovarajuće razumijevanje toga je li, te kako je i u kojoj mjeri, mehanizmom rangiranja 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 korporativni korisnici internetskih stranica.
6. Pri ispunjavanju zahtjeva ovog članka od pružatelja usluga internetskog posredovanja i pružatelja internetskih tražilica ne zahtijeva se otkrivanje *algoritama ili informacija za koje se sa razumnom sigurnošću može utvrditi da bi omogućile obmanu potrošača ili nanošenje štete potrošačima preko manipulacije rezultatima pretraživanja. Ovim se člankom ne dovodi u pitanje* Direktiva (EU) 2016/943.

7. *Kako bi se olakšalo postizanje usklađenosti pružatelja usluga internetskog posredovanja i pružatelja internetskih tražilica sa zahtjevima iz ovog članka i provođenje tih zahtjeva, Komisija donosi prateće smjernice uz zahtjeve za transparentnost utvrđene ovim člankom.*

Članak 6.

Pomoćna roba i usluge

Ako se potrošačima nudi pomoćna roba i usluge, uključujući financijske proizvode, putem usluga internetskog posredovanja, bilo od strane pružatelja usluga internetskog posredovanja bilo od trećih strana, pružatelj usluga internetskog posredovanja navodi u svojim uvjetima upotrebe opis vrste pomoćnih roba i usluga koje se nude te opis toga je li i pod kojim uvjetima poslovnom korisniku također dopušteno da nudi svoju pomoćnu robu i usluge putem usluga internetskog posredovanja.

Članak 7.

Različito postupanje

1. Pružatelji usluga internetskog posredovanja u svoje uvjete upotrebe uključuju opis različitih postupanja koja primjenjuju ili bi mogli primjenjivati u pogledu robe ili usluga koje potrošačima putem tih usluga internetskog posredovanja nude, s jedne strane, sam pružatelj usluga ili poslovni korisnici pod njegovom kontrolom i, s druge strane, drugi poslovni korisnici. ***U tom se opisu navode glavni ekonomski, trgovinski ili pravni razlozi za takvo različito postupanje.***
2. ***Pružatelji internetskih tražilica u svojim uvjetima upotrebe navode opis različitih postupanja koja primjenjuju ili bi mogli primjenjivati u pogledu robe ili usluga koje potrošačima putem tih internetskih tražilica nude, s jedne strane, sam pružatelj internetskih tražilica ili korporativni korisnici internetskih stranica pod njegovom kontrolom i, s druge strane, drugi korporativni korisnici internetskih stranica.***
3. Opisi iz stavaka 1. i 2. ***posebno*** obuhvaćaju, ako je to primjenjivo, različita postupanja putem posebnih mjera koje poduzima pružatelj usluga internetskog posredovanja ***ili pružatelj internetskih tražilica*** ili putem njegova ponašanja u pogledu bilo čega od sljedećeg:

- (a) pristupa koji pružatelj ili koji poslovni korisnici ili korporativni korisnici internetskih stranica pod kontrolom tog pružatelja mogu imati osobnim podacima ili drugim podacima, ili i jednima i drugima, koje poslovni korisnici, ***korporativni korisnici internetskih stranica*** ili potrošači daju u svrhu upotrebe dotičnih usluga internetskog posredovanja ***ili internetskih tražilica*** ili koji su nastali pri pružanju tih usluga;
- (b) rangiranja ***ili drugih postavki koje primjenjuje pružatelj, a koje utječu na pristup potrošača robi ili uslugama koje drugi poslovni korisnici nude putem tih usluga internetskog posredovanja ili koje drugi korporativni korisnici internetskih stranica nude putem tih internetskih tražilica;***
- (c) bilo kakve izravne ili neizravne naknade koja se naplaćuje za upotrebu dotičnih usluga internetskog posredovanja ***ili internetskih tražilica;***
- (d) pristupa, ***uvjeta ili bilo kakve izravne ili neizravne naknade koja se naplaćuje za upotrebu usluga ili funkcionalnosti ili tehničkih sučelja koji su relevantni za poslovnog korisnika ili korporativnog korisnika internetskih stranica*** i koji su s dotičnim uslugama internetskog posredovanja ***ili internetskim tražilicama*** izravno povezani ili predstavljaju pomoćne usluge ***pri njihovoj upotrebi.***

Članak 8.

Posebni ugovorni uvjeti

Kako bi se osiguralo da se ugovorni odnosi između pružatelja usluga internetskog posredovanja i poslovnih korisnika odvijaju u dobroj vjeri i na osnovi poštenog poslovanja, pružatelji usluga internetskog posredovanja:

- (a) ne smiju nametati retroaktivne izmjene uvjeta upotrebe, osim kada moraju poštovati određenu zakonsku ili regulatornu obvezu ili kada su retroaktivne izmjene korisne za poslovne korisnike;*
- (b) osiguravaju da njihovi uvjeti upotrebe sadržavaju informacije o uvjetima pod kojima poslovni korisnici mogu raskinuti ugovorni odnos s pružateljem usluga internetskog posredovanja; i*
- (c) u svoje uvjete upotrebe uključuju opis tehničkog i ugovornog pristupa, ili nepostojanja takvog pristupa, informacijama koje je pružio ili generirao poslovni korisnik, a koji oni zadržavaju nakon isteka ugovora između pružatelja usluga internetskog posredovanja i poslovnog korisnika.*

Članak 9.

Pristup podacima

1. Pružatelji usluga internetskog pristupa u svoje uvjete upotrebe uključuju opis tehničkog i ugovornog pristupa, ili nepostojanja takvog pristupa, poslovnih korisnika osobnim podacima ili drugim podacima, ili i jednima i drugima, koje poslovni korisnici ili potrošači daju u svrhu upotrebe dotičnih usluga internetskog posredovanja ili koji su nastali pri pružanju tih usluga.
2. Putem opisa iz stavka 1. pružatelji usluga internetskog posredovanja na odgovarajući način obavješćuju poslovne korisnike, *osobito* o sljedećem:
 - (a) ima li pružatelj usluga internetskog posredovanja pristup osobnim podacima ili drugim podacima, ili i jednima i drugima, koje poslovni korisnici ili potrošači daju u svrhu upotrebe 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 jednima i drugima, koje je taj poslovni korisnik dao u vezi sa svojom upotrebom dotičnih 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) uz točku (b), ima li poslovni korisnik pristup osobnim podacima ili drugim podacima, ili i jednim i drugima, uključujući u agregiranom obliku, koji su dani ili su nastali u okviru pružanja usluga internetskog posredovanja svim poslovnim korisnicima i njihovim potrošačima te, ako da, kojim kategorijama takvih podataka i pod kojim uvjetima; i

(d) *daju li se bilo kakvi podaci iz točke (a) trećim stranama kao i, ako pružanje takvih podataka trećim stranama nije potrebno za pravilno funkcioniranje usluga internetskog posredovanja, o informacijama u kojima se navodi svrha takvog dijeljenja podataka te mogućnost poslovnih korisnika da ne sudjeluju u tom dijeljenju podataka.*

3. *Ovim se člankom ne dovodi u pitanje primjena Uredbe (EU) 2016/679, Direktive (EU) 2016/680 i Direktive 2002/58/EZ.*

Članak 10.

Ograničenja ponude različitih uvjeta putem drugih kanala

1. Ako pri pružanju svojih usluga pružatelji usluga internetskog posredovanja ograniče mogućnost poslovnih korisnika da istu robu i usluge nude potrošačima pod drugim uvjetima putem kanala koji su različiti od tih usluga, u svojim uvjetima upotrebe navode razloge za to ograničenje i te razloge čine lako dostupnima javnosti. Ti razlozi obuhvaćaju glavne ekonomske, trgovinske ili pravne razloge za ta ograničenja.
2. Obveza iz stavka 1. ne utječe na zabrane ili ograničenja u pogledu nametanja takvih ograničenja koji proizlaze iz primjene drugih akata prava Unije ili prava država članica koje je u skladu sa pravom Unije i kojima podliježu pružatelji usluga internetskog posredovanja.

Članak 11.

Interni sustav rješavanja pritužbi

1. Pružatelji usluga internetskog posredovanja moraju imati interni sustav rješavanja pritužbi poslovnih korisnika.

Taj interni sustav rješavanja pritužbi mora biti lako dostupan ***i besplatan*** poslovnim korisnicima ***te se njime mora osigurati rješavanje pritužbi u razumnom roku. Mora se temeljiti na načelima transparentnosti i jednakog postupanja u jednakim situacijama te postupanju s pritužbama na način koji je razmjeran njihovoj važnosti i složenosti.***

Poslovnim korisnicima mora omogućiti da podnose pritužbe izravno dotičnom pružatelju usluga u pogledu sljedećih pitanja:

- (a) navodne neusklađenosti tog pružatelja usluga s bilo kojom **■** obvezom utvrđenom u ovoj Uredbi koja **■** utječe na poslovnog korisnika koji podnosi pritužbu („podnositelj pritužbe”);
- (b) tehničkih problema koji se izravno odnose na pružanje usluga internetskog posredovanja te koji **■** utječu na podnositelja pritužbe;
- (c) mjera koje poduzima taj pružatelj ili njegova postupanja koje se izravno odnosi na pružanje usluga internetskog posredovanja te koje **■** utječe na podnositelja pritužbe.

2. U okviru svojeg internog sustava rješavanja pritužbi pružatelji usluga internetskog posredovanja:
- (a) uredno razmatraju podnesene pritužbe i daljnje mjere koje će možda trebati poduzeti u vezi s pritužbom kako bi se na odgovarajući način riješio nastali problem ■ ;
 - (b) brzo i djelotvorno obrađuju pritužbe, uzimajući u obzir važnost i složenost nastalog problema;
 - (c) obavješćuju podnositelja pritužbe o ishodu internog postupka rješavanja pritužbe, pojedinačno i upotrebom **jednostavnog i razumljivog** jezika.
3. Pružatelji usluga internetskog posredovanja u svojim uvjetima upotrebe **pružaju** sve relevantne informacije koje se odnose na pristup njihovu internom sustavu rješavanja pritužbi i na njegovo funkcioniranje.
4. Pružatelji usluga internetskog posredovanja ■ utvrđuju i čine lako dostupnima javnosti informacije o funkcioniranju i djelotvornosti internog sustava rješavanja pritužbi. ***Oni te informacije provjeravaju najmanje jednom godišnje te ih ažuriraju ako su potrebne značajne promjene.***

Te informacije obuhvaćaju ukupan broj podnesenih pritužbi, **glavne vrste** pritužbi, **prosječno** vrijeme potrebno za obradu pritužbi i **agregirane informacije u vezi s ishodom** pritužbi.

5. Odredbe ovog članka ne primjenjuju se na pružatelje usluga internetskog posredovanja koji su mala poduzeća u smislu Priloga Preporuci 2003/361/EZ.

Članak 12.

Mirenje

1. Pružatelji usluga internetskog posredovanja u svojim uvjetima upotrebe određuju *dva* ili više miritelja s kojima su spremni surađivati kako bi pokušali postići dogovor s poslovnim subjektima u pogledu postizanja izvansudske nagodbe u bilo kakvim sporovima između pružatelja usluga i poslovnog korisnika nastalima u vezi s pružanjem dotičnih usluga internetskog posredovanja, uključujući pritužbe koje nije bilo moguće riješiti putem internog sustava rješavanja pritužbi iz članka 11.

Pružatelji usluga internetskog posredovanja smiju odrediti miritelje koji svoje usluge mirenja pružaju s lokacije izvan Unije samo ako je osigurano da dotični poslovni korisnici nisu zbog činjenice da miritelji te usluge pružaju izvan Unije lišeni pravne zaštite utvrđene pravom Unije ili pravom država članica.

2. Miritelji iz stavka 1. ispunjavaju sljedeće zahtjeve:

- (a) nepristrani su i neovisni;
- (b) njihove usluge mirenja cjenovno su pristupačne ■ ***poslovnim korisnicima*** dotičnih 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 dotičnog poslovnog korisnika;
- (d) lako su dostupni bilo fizički, u mjestu poslovnog nastana ili boravišta poslovnog korisnika, bilo daljinski, s pomoću komunikacijskih tehnologija;
- (e) mogu pružati usluge mirenja bez nepotrebne odgode;
- (f) u dovoljnoj mjeri razumiju opće trgovinske odnose između poslovnih subjekata, što im omogućuje da učinkovito doprinesu pokušaju rješavanja sporova.

3. ***Neovisno o dobrovoljnoj prirodi mirenja***, pružatelji usluga internetskog posredovanja ***i poslovni korisnici svim pokušajima mirenja koji se provode u skladu s ovim člankom pristupaju*** u dobroj vjeri.

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 te veličinu i financijsku moć stranaka u međusobnom odnosu. ■
5. Bilo koji pokušaj postizanja dogovora putem mirenja o rješavanju spora u skladu s ovim člankom ne utječe na prava pružatelja usluga internetskog posredovanja i dotičnih poslovnih korisnika da pokrenu sudske postupke u bilo kojem trenutku *prije*, tijekom ili nakon postupka mirenja.
6. *Ako to zatraži poslovni korisnik, prije ili tijekom postupka mirenja, pružatelj usluga internetskog posredovanja stavlja poslovnom korisniku na raspolaganje informacije o funkcioniranju i djelotvornosti mirenja u vezi s njegovim aktivnostima.*
7. *Obveza utvrđena u stavku 1. ne primjenjuje se na pružatelje usluga internetskog posredovanja koji su mala poduzeća u smislu Priloga Preporuci 2003/361/EZ.*

Članak 13.

Specijalizirani miritelji

Komisija *u bliskoj suradnji s državama članicama* potiče pružatelje internetskih usluga te organizacije i udruženja koji ih zastupaju da pojedinačno ili zajednički uspostave jednu organizaciju ili više organizacija koje pružaju usluge mirenja, a koje ispunjavaju zahtjeve utvrđene u članku 12. stavku 2., u posebnu svrhu olakšavanja izvansudskog rješavanja sporova s poslovnim korisnicima nastalih u vezi s pružanjem tih usluga, osobito uzimajući u obzir prekograničnu prirodu usluga internetskog posredovanja.

Članak 14.

Sudski postupci koje pokreću reprezentativne organizacije ili udruženja i javna tijela

1. Organizacije i udruženja koji imaju legitiman interes za zastupanje poslovnih korisnika ili korporativnih korisnika internetskih stranica, kao i javna tijela uspostavljena u državama članicama, imaju pravo na pokretanje postupka pred *nadležnim* nacionalnim sudovima u Uniji, u skladu s pravilima prava 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. ***Komisija potiče države članice da razmjenjuju najbolje prakse i informacije s drugim državama članicama koje se temelje na registrima nezakonitih radnji u vezi s kojima su nacionalni sudovi izdali sudske zabrane, ako su relevantna javna tijela ili tijela vlasti osnovala takve registre.***
3. Organizacije ili udruženja imaju pravo iz stavka 1. samo ako ■ ispunjavaju sve sljedeće zahtjeve:
- (a) zakonito su osnovani u skladu s pravom države članice;
 - (b) nastoje ostvariti ciljeve koji su u kolektivnom interesu skupine poslovnih korisnika ili korporativnih korisnika internetskih stranica koje zastupaju na trajnoj osnovi;
 - (c) neprofitni su;
 - (d) ***na njihovo odlučivanje neprimjereno ne utječu nikakvi treći pružatelji financiranja, posebno pružatelji usluga internetskog posredovanja ili internetskih tražilica.***

U tu svrhu, organizacije ili udruženja javno i u cijelosti objavljuju informacije o svojem članstvu i izvoru financiranja.

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

5. *Države članice mogu imenovati:*

- (a) *organizacije ili udruženja s poslovnim nastanom u dotičnoj državi članici koji ispunjavaju barem zahtjeve iz stavka 3., na zahtjev tih organizacija ili udruženja;*
- (b) *javna tijela uspostavljena u dotičnoj državi članici koja ispunjavaju zahtjeve iz stavka 4.*

kojima je dodijeljeno pravo iz stavka 1. Države članice priopćuju Komisiji naziv i svrhu djelovanja svih takvih imenovanih organizacija, udruženja ili javnih tijela.

6. *Komisija sastavlja popis organizacija, udruženja i javnih tijela imenovanih u skladu sa stavkom 5. U tom se popisu navodi svrha tih organizacija, udruženja i javnih tijela. Taj se popis objavljuje u Službenom listu Europske unije. Izmjene toga popisa objavljuju se bez odgode, a u svakom slučaju ažurirani popis sastavlja se i objavljuje svakih šest mjeseci.*

7. *Sudovi prihvaćaju popis iz stavka 6. kao dokaz pravne sposobnosti organizacije, udruženja ili javnog tijela, pri čemu se ne dovodi u pitanje pravo suda da ispita opravdava li svrha podnositelj zahtjeva pokretanje postupka u konkretnom slučaju.*
8. *Ako država članica ili Komisija izrazi zabrinutost u vezi s time ispunjava li organizacija ili udruženje kriterije utvrđene u stavku 3. odnosno ispunjava li javno tijelo kriterije utvrđene u stavku 4., država članica koja je imenovala tu organizaciju, udruženje ili javno tijelo u skladu sa stavkom 5. istražuje razloge za zabrinutost i, prema potrebi, opoziva imenovanje ako nije ispunjen jedan kriterij ili više njih.*
9. Pravom iz stavka 1. ne dovode se u pitanje prava poslovnih korisnika i korporativnih korisnika internetskih stranica da pred nadležnim nacionalnim sudovima ***pokrenu bilo koji*** postupak, u skladu s pravilima prava države članice u kojoj je pokrenut postupak, koji se ***temelji na pojedinačnim pravima i s ciljem okončavanja*** neusklađenosti pružatelja usluga internetskog posredovanja ***ili pružatelja internetskih tražilica*** s relevantnim zahtjevima utvrđenima ovom Uredbom.

Članak 15.

Provedba

- 1. Svaka država članica osigurava primjerenu i učinkovitu provedbu ove Uredbe.***
- 2. Države članice utvrđuju pravila o mjerama koje se primjenjuju na kršenja ove Uredbe te osiguravaju njihovu provedbu. Predviđene mjere moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.***

Članak 16.

Praćenje

Komisija u bliskoj suradnji s državama članicama pomno prati utjecaj ove Uredbe na odnose između usluga internetskog posredovanja i njihovih poslovnih korisnika te između internetskih tražilica korporativnih korisnika internetskih stranica. U tu svrhu Komisija prikuplja relevantne informacije za praćenje promjena u tim odnosima, među ostalim provođenjem relevantnih istraživanja. Države članice pomažu Komisiji dostavljanjem, na zahtjev, svih relevantnih prikupljenih informacija, uključujući informacije o konkretnim slučajevima. Komisija može, za potrebe ovog članka i članka 18., nastojati prikupiti informacije od pružatelja usluga internetskog posredovanja.

Članak 17.

Kodeksi ponašanja

1. Komisija potiče pružatelje usluga internetskog posredovanja te organizacije i udruženja koji ih zastupaju, ***zajedno s poslovnim korisnicima, uključujući MSP-ove i njihove reprezentativne organizacije***, na izradu kodeksâ ponašanja u svrhu doprinosa pravilnoj primjeni ove Uredbe, uzimajući u obzir posebne značajke različitih sektora u kojima se pružaju usluge internetskog posredovanja, kao i posebne značajke MSP-ova.
2. Komisija potiče pružatelje internetskih tražilica te organizacije i udruženja koji ih zastupaju na izradu kodeksâ ponašanja ***u izričitu*** svrhu doprinosa pravilnoj primjeni članka 5.
3. ***Komisija potiče pružatelje usluga internetskog posredovanja da usvoje i provedu sektorske kodekse ponašanja, ako takvi sektorski kodeksi ponašanja postoje i u velikoj se mjeri primjenjuju.***

Članak 18.
Preispitivanje

1. Komisija do ... [**18 mjeseci** nakon datuma početka *primjene ove Uredbe*] 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 *sljedećeg*:
 - (a) ocjene usklađenosti s obvezama utvrđenima u člancima **od 3. do** 10. i njihova utjecaja na ekonomiju internetskih platformi;
 - (b) *ocjene utjecaja i djelotvornosti svih kodeksa ponašanja donesenih kako bi se poboljšala pravednost i transparentnost;*
 - (c) *dodatnog istraživanja problema uzrokovanih ovisnošću poslovnih korisnika o uslugama internetskog posredovanja i problema uzrokovanih nepoštenim poslovnim praksama pružatelja usluga internetskog posredovanja, te dodatnog utvrđivanja razmjera u kojima su te prakse i dalje raširene;*

- (d) *istraživanja o tome predstavlja li konkurentni odnos između robe ili usluga koje nudi poslovni korisnik i robe ili usluga koje nudi ili drži pod kontrolom pružatelj usluga internetskog posredovanja pošteno tržišno natjecanje te zloupotrebljavaju li u tom pogledu pružatelji usluga internetskog posredovanja privilegirane podatke;*
- (e) *ocjenjivanja utjecaja ove Uredbe na moguće neravnoteže u odnosima između pružatelja operativnih sustava i njihovih poslovnih korisnika;*
- (f) *ocjenjivanja primjerenosti područja primjene ove Uredbe, posebno u pogledu definicije „poslovnog korisnika”, u smislu da se njome ne potiče lažno samozapošljavanje;*

Prvom evaluacijom i sljedećim evaluacijama utvrđuje se jesu li potrebna dodatna pravila, među ostalim u pogledu provedbe, kako bi se osiguralo pravedno, predvidljivo, održivo i pouzdano poslovno okruženje na unutarnjem tržištu. Komisija nakon evaluacija poduzima odgovarajuće mjere, koje mogu uključivati zakonodavne prijedloge.

3. Države članice dostavljaju sve relevantne informacije *kojima raspolažu*, a koje bi Komisiji mogle biti potrebne za izradu izvješća iz stavka 1.

4. Pri provedbi evaluacije ove Uredbe Komisija uzima u obzir, *među ostalim*, mišljenja i izvješća koja joj je dostavila skupina stručnjaka za Promatračnicu ekonomije internetskih platformi. Ako je to prikladno, ona uzima u obzir i sadržaj te funkcioniranje kodeksâ ponašanja iz članka 17.

Članak 19.

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 ...[*dvanaest* mjeseci od datuma njezine objave].

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

Sastavljeno u ...

Za Europski parlament

Za Vijeće

Predsjednik

Predsjednik