

Βρυξέλλες, 21 Νοεμβρίου 2018
(OR. en)

13876/18

Διοργανικός φάκελος:
2018/0112(COD)

MI 794
COMPET 735
DIGIT 216
IND 323
TELECOM 379
PI 153
AUDIO 92
JUSTCIV 263
CODEC 1887

ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Αποστολέας:	Επιτροπή των Μονίμων Αντιπροσώπων (1ο Τμήμα)
Αποδέκτης:	Συμβούλιο
Αριθ. εγγρ. Επιτρ.:	8413/18 + ADD 1
Θέμα:	Πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την προώθηση της δίκαιης μεταχείρισης και της διαφάνειας για τους επιχειρηματικούς χρήστες επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης - Γενική προσέγγιση

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Στις 26 Απριλίου 2018, η Επιτροπή υπέβαλε την ανωτέρω πρόταση κανονισμού στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο¹. Η πρόταση βασίζεται στο άρθρο 114 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ).

¹ Έγγρ. 8413/18 + ADD1.

2. Στόχος του κανονισμού είναι να συμβάλει στην εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς θεσπίζοντας κανόνες που εξασφαλίζουν ότι παρέχεται κατάλληλη διαφάνεια και δυνατότητες αποτελεσματικής προσφυγής στους επιχειρηματικούς χρήστες επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, καθώς και στους χρήστες εταιρικών ιστότοπων σε σχέση με επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης.
3. Η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή γνωμοδότησε επί της πρότασης στις 19 Σεπτεμβρίου 2018².
4. Η Επιτροπή Εσωτερικής Αγοράς και Προστασίας των Καταναλωτών (IMCO) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου δεν έχει ακόμη ψηφίσει επί της έκθεσής της.

II. ΠΡΟΟΔΟΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

5. Η εξέταση της πρότασης από την Ομάδα «Ανταγωνιστικότητα και Ανάπτυξη» άρχισε στις 4 Μαΐου 2018. Κατά τις 11 επίσημες συνεδριάσεις της, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια της βουλγαρικής και της αυστριακής Προεδρίας, οι συζητήσεις της Ομάδας επικεντρώθηκαν κυρίως στο πεδίο εφαρμογής του κανονισμού, τις ρήτρες σχετικά με την αναστολή και τη διακοπή, την κατάταξη των αποτελεσμάτων αναζήτησης, τις δικαστικές διαδικασίες στο πλαίσιο των πιθανών δυνατοτήτων προσφυγής και την επιβολή του κανονισμού.
6. Η εκτίμηση επιπτώσεων που συνοδεύει την εν λόγω πρόταση εξετάστηκε λεπτομερώς κατά τη διάρκεια δύο συνεδριάσεων της Ομάδας, στις 23 Μαΐου και στις 11 Ιουνίου 2018. Από την εξέταση αυτή προέκυψε ότι οι αντιπροσωπίες υποστηρίζουν σε γενικές γραμμές τον στόχο της πρότασης, καθώς και τις μεθόδους, τα κριτήρια και τις επιλογές που έχει προσδιορίσει η Επιτροπή.
7. Κατά τη συνεδρίαση της στις 16 Νοεμβρίου 2018, η Επιτροπή των Μονίμων Αντιπροσώπων (EMA) συζήτησε το συμβιβαστικό κείμενο της Προεδρίας (έγγρ. 13875/1/18 REV 1) και έδωσε τη συγκατάθεσή της να διαβιβαστεί το συνημμένο κείμενο στο Συμβούλιο «Ανταγωνιστικότητα» της 29ης Νοεμβρίου 2018 προκειμένου να εγκριθεί γενική προσέγγιση.

² TEN/662-EESC-2018.

III. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

8. Το Συμβούλιο (Ανταγωνιστικότητα) καλείται να συμφωνήσει επί του κειμένου (γενική προσέγγιση) και να αναθέσει στην Προεδρία να ξεκινήσει διαπραγματεύσεις με τους αντιπροσώπους του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με αυτόν τον φάκελο.
-

Πρόταση

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

για την προώθηση της δίκαιης μεταχείρισης μέσω [...] της διαφάνειας για τους επιχειρηματικούς χρήστες επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και για τους χρήστες εταιρικών ιστότοπων σε σχέση με επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,
Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και ιδίως το άρθρο 114,
Έχοντας υπόψη την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής,
Κατόπιν διαβίβασης του σχεδίου νομοθετικής πράξης στα εθνικά κοινοβούλια,
Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής³,
Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Επιτροπής των Περιφερειών⁴,
Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία,

³ ΕΕ C της , σ. .

⁴ ΕΕ C της , σ. .

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- 1) Οι επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης αποτελούν βασικούς καταλυτικούς παράγοντες που διευκολύνουν την επιχειρηματικότητα, το εμπόριο και την καινοτομία, οι οποίες μπορούν επίσης να βελτιώσουν την ευημερία των καταναλωτών και οι οποίες χρησιμοποιούνται ολοένα και περισσότερο τόσο από τον ιδιωτικό όσο και από τον δημόσιο τομέα. Προσφέρουν πρόσβαση σε νέες αγορές και εμπορικές ευκαιρίες που επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να αξιοποιούν τα οφέλη της εσωτερικής αγοράς. Προσφέρουν τη δυνατότητα αξιοποίησης των εν λόγω οφελών και στους καταναλωτές στην Ένωση, ιδίως αυξάνοντας το εύρος επιλογής προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται επιγραμμικά.
- 2) Οι επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης μπορούν να έχουν ζωτική σημασία για την εμπορική επιτυχία των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν τις εν λόγω υπηρεσίες για να προσεγγίσουν τους καταναλωτές. **Για να αξιοποιηθούν πλήρως τα οφέλη της οικονομίας των πλατφορμών, είναι επομένως σημαντικό να μπορούν οι επιχειρήσεις να εμπιστευτούν τις πλατφόρμες με τις οποίες συνάπτουν εμπορικές σχέσεις. Αυτό είναι σημαντικό κυρίως επειδή [...]** η αυξανόμενη διαμεσολάβηση των συναλλαγών μέσω επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, η οποία απορρέει από τα ισχυρά έμμεσα αποτελέσματα δικτύου βάσει δεδομένων, οδηγεί σε αυξημένη εξάρτηση των εν λόγω επιχειρηματικών χρηστών, ιδίως των πολύ μικρών, των μικρών και των μεσαίων επιχειρήσεων, από τις εν λόγω υπηρεσίες, προκειμένου να μπορέσουν να προσεγγίσουν τους καταναλωτές. Δεδομένης της εν λόγω αυξανόμενης εξάρτησης, οι πάροχοι των εν λόγω υπηρεσιών έχουν συχνά ανώτερη διαπραγματευτική ισχύ, γεγονός που τους επιτρέπει να συμπεριφέρονται με τρόπο μονομερή και ενδεχομένως άδικο και επιβλαβή για τα νόμιμα συμφέροντα των επιχειρηματικών χρηστών τους και, εμμέσως, των καταναλωτών στην Ένωση.

- 3) Ομοίως, οι επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης μπορούν να αποτελέσουν σημαντικές πηγές διαδικτυακής κίνησης για τις επιχειρήσεις που προσφέρουν προϊόντα ή υπηρεσίες στους καταναλωτές μέσω ιστότοπων και μπορούν, επομένως, να επηρεάσουν σημαντικά την εμπορική επιτυχία των εν λόγω χρηστών εταιρικών ιστότοπων που προσφέρουν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες τους επιγραμμικά στην εσωτερική αγορά. Εν προκειμένω, η κατάταξη των δικτυακών τόπων από τους παρόχους επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης, συμπεριλαμβανομένων εκείνων των δικτυακών τόπων στους οποίους οι χρήστες εταιρικών ιστότοπων προσφέρουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους στους καταναλωτές, έχει σημαντικό αντίκτυπο στην επιλογή των καταναλωτών και την εμπορική επιτυχία των εν λόγω χρηστών εταιρικών ιστότοπων. Συνεπώς, ακόμα και ελλείψει συμβατικής σχέσης με τους χρήστες εταιρικών ιστότοπων, οι πάροχοι επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης μπορούν να συμπεριφέρονται μονομερώς κατά τρόπο άδικο και επιβλαβή για τα νόμιμα συμφέροντα των χρηστών εταιρικών ιστότοπων και, έμμεσα, των καταναλωτών στην Ένωση.
- 4) Η εξάρτηση των επιχειρηματικών χρηστών από τις επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης οδηγεί επίσης σε κατάσταση κατά την οποία οι επιχειρηματικοί χρήστες έχουν περιορισμένες δυνατότητες να υποβάλλουν προσφυγή, όταν μονομερείς ενέργειες των παρόχων αυτών των υπηρεσιών οδηγούν σε διαφορά. Σε πολλές περιπτώσεις, οι εν λόγω πάροχοι δεν προσφέρουν προσιτά και αποτελεσματικά εσωτερικά συστήματα διεκπεραίωσης καταγγελιών. Οι υφιστάμενοι εναλλακτικοί μηχανισμοί εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ενδέχεται επίσης να είναι αναποτελεσματικοί για διάφορους λόγους, μεταξύ των οποίων η έλλειψη εξειδικευμένων διαμεσολαβητών και ο φόβος των επιχειρηματικών χρηστών για αντίποινα.

- 5) Οι επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης και οι επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης, καθώς και οι [...] συναλλαγές που διευκολύνουν αυτές οι υπηρεσίες, έχουν εγγενές διασυνοριακό δυναμικό και έχουν ιδιαίτερη σημασία για την εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς της Ένωσης στη σημερινή οικονομία. Οι δυνητικά αθέμιτες και επιβλαβείς εμπορικές πρακτικές ορισμένων παρόχων των εν λόγω υπηρεσιών [...] **και η έλλειψη αποτελεσματικών μηχανισμών προσφυγής** εμποδίζουν την πλήρη αξιοποίηση αυτού του δυναμικού και επηρεάζουν αρνητικά την εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. [...]
- 5α)** Θα πρέπει [...] να θεσπιστεί στοχευμένο σύνολο υποχρεωτικών κανόνων **διαφάνειας** σε επίπεδο Ένωσης, ώστε να διασφαλιστεί δίκαιο, προβλέψιμο, βιώσιμο και αξιόπιστο επιγραμμικό επιχειρηματικό περιβάλλον εντός της εσωτερικής αγοράς. [...] **Ειδικότερα, [...]** **θα πρέπει να** παρέχονται στους χρήστες επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης [...] κατάλληλη διαφάνεια, καθώς και αποτελεσματικές δυνατότητες προσφυγής σε ολόκληρη την Ένωση **προκειμένου να διευκολύνεται η άσκηση διασυνοριακών επιχειρηματικών δραστηριοτήτων εντός της Ένωσης και, με αυτόν τον τρόπο, να βελτιωθεί η εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και να αντιμετωπιστεί ο πιθανός νεοεμφανιζόμενος κατακερματισμός στους συγκεκριμένους τομείς που καλύπτουν οι διατάξεις του παρόντος κανονισμού. Ακολουθώντας σταδιακή προσέγγιση, η Επιτροπή θα πρέπει να αξιολογεί τη λειτουργία των εν λόγω κανόνων, καθώς και αν απαιτείται περαιτέρω ρύθμιση, στο πλαίσιο της διαδικασίας επανεξέτασης, όπως προβλέπεται στον παρόντα κανονισμό.**

- 6) [...] Οι κανόνες αυτοί θα πρέπει επίσης να προβλέπουν κατάλληλη διαφάνεια όσον αφορά την κατάταξη των χρηστών εταιρικών ιστότοπων στα αποτελέσματα αναζήτησης που δημιουργούνται από τις επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης. **Ταυτόχρονα**, οι κανόνες αυτοί θα πρέπει να είναι τέτοιοι ώστε να διαφυλάσσουν το σημαντικό δυναμικό καινοτομίας της ευρύτερης οικονομίας των επιγραμμικών πλατφορμών. **Είναι σκόπιμο να διευκρινισθεί ότι ο παρών κανονισμός δεν θίγει το εθνικό αστικό δίκαιο, και ιδίως το δίκαιο των συμβάσεων, όπως τους κανόνες σχετικά με την ισχύ, την κατάρτιση, τα αποτελέσματα ή τη λύση μιας σύμβασης, εφόσον οι εθνικοί κανόνες του αστικού δικαίου είναι σύμφωνοι με το ενωσιακό δίκαιο και στον βαθμό που οι σχετικές πτυχές δεν καλύπτονται από τις διατάξεις του παρόντος κανονισμού. Τα κράτη μέλη πρέπει να παραμένουν ελεύθερα να εφαρμόζουν τις εθνικές διατάξεις οι οποίες απαγορεύουν ή επιβάλλουν κυρώσεις σε μονομερείς συμπεριφορές ή αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.**

- 7) Δεδομένου ότι οι επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης και οι επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης έχουν κατά κανόνα παγκόσμια διάσταση, ο παρών κανονισμός θα πρέπει να εφαρμόζεται στους παρόχους των εν λόγω υπηρεσιών, ανεξάρτητα από το εάν είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος ή εκτός της Ένωσης, υπό τον όρο ότι πληρούνται δύο σωρευτικές προϋποθέσεις. Πρώτον, οι επιχειρηματικοί χρήστες ή οι χρήστες εταιρικών ιστότοπων θα πρέπει να είναι εγκατεστημένοι στην Ένωση. Δεύτερον, οι επιχειρηματικοί χρήστες ή οι χρήστες εταιρικών ιστότοπων θα πρέπει, μέσω της παροχής των εν λόγω υπηρεσιών, να προσφέρουν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες τους σε καταναλωτές που είναι εγκατεστημένοι στην Ένωση τουλάχιστον για μέρος της συναλλαγής. Οι εν λόγω καταναλωτές θα πρέπει να είναι εγκατεστημένοι στην Ένωση, αλλά δεν χρειάζεται να έχουν τόπο διαμονής στην Ένωση ούτε να έχουν την ιθαγένεια οποιουδήποτε κράτους μέλους. Συνεπώς, ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται όταν οι επιχειρηματικοί χρήστες ή οι χρήστες εταιρικών ιστότοπων δεν είναι εγκατεστημένοι στην Ένωση ή είναι εγκατεστημένοι στην Ένωση, αλλά χρησιμοποιούν επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης ή επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης για να προσφέρουν προϊόντα ή υπηρεσίες αποκλειστικά σε καταναλωτές που είναι εγκατεστημένοι εκτός την Ένωση ή σε πρόσωπα που δεν είναι καταναλωτές. **Επιπλέον, ο παρών κανονισμός θα πρέπει να εφαρμόζεται ανεξαρτήτως του δικαίου που θα εφαρμοζόταν σε σύμβαση σε διαφορετική περίπτωση.**
- 8) Μεγάλο εύρος εμπορικών σχέσεων μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών πραγματοποιούνται με επιγραμμική διαμεσολάβηση από παρόχους που προσφέρουν πολύπλευρες υπηρεσίες βασισμένες ουσιαστικά στο ίδιο επιχειρηματικό μοντέλο δημιουργίας οικοσυστήματος. Προκειμένου να ληφθούν υπόψη οι σχετικές υπηρεσίες, οι επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης θα πρέπει να καθορίζονται με ακριβή και τεχνολογικά ουδέτερο τρόπο. Συγκεκριμένα, οι υπηρεσίες θα πρέπει να αποτελούνται από υπηρεσίες της κοινωνίας των πληροφοριών, οι οποίες χαρακτηρίζονται από το γεγονός ότι έχουν ως στόχο να διευκολύνουν την έναρξη άμεσων συναλλαγών μεταξύ επιχειρηματικών χρηστών και καταναλωτών, ανεξάρτητα από το εάν οι συναλλαγές διενεργούνται τελικά στο διαδίκτυο, στην επιγραμμική πύλη του παρόχου των εν λόγω επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, σε αυτή του επιχειρηματικού χρήστη, [...] εκτός διαδικτύου **ή μάλιστα και καθόλου.** Επιπλέον, οι υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχονται βάσει συμβατικών σχέσεων μεταξύ των παρόχων και των επιχειρηματικών χρηστών **που προσφέρουν προϊόντα ή υπηρεσίες στους καταναλωτές** [...]. Μια τέτοια συμβατική σχέση θα πρέπει να θεωρείται ότι υφίσταται όταν αμφότερα τα συμβαλλόμενα μέρη εκφράζουν την πρόθεσή τους να δεσμευτούν με τρόπο ρητό [...] **σε σταθερό μέσο**, χωρίς να απαιτείται απαραίτητως ρητή γραπτή συμφωνία.

- 9) Στα παραδείγματα επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης που καλύπτονται από τον παρόντα κανονισμό θα πρέπει, συνεπώς, να συμπεριλαμβάνονται οι αγορές ηλεκτρονικού εμπορίου, οι συνεργατικές αγορές στις οποίες δραστηριοποιούνται επιχειρηματικοί χρήστες, οι επιγραμμικές υπηρεσίες εφαρμογών λογισμικού όπως καταστήματα εφαρμογών, και οι επιγραμμικές υπηρεσίες μέσων κοινωνικής δικτύωσης, ανεξαρτήτως της τεχνολογίας που χρησιμοποιείται για την παροχή αυτών των υπηρεσιών. Κατά την ίδια έννοια, επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης θα μπορούσαν να παρασχεθούν και μέσω της τεχνολογίας φωνητικής υποστήριξης. Δεν θα πρέπει επίσης να έχει σημασία αν οι εν λόγω συναλλαγές αφορούν καταβολή χρημάτων ή ότι οι συναλλαγές συνάπτονται εν μέρει εκτός διαδικτύου. Ωστόσο, ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται σε επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης μεταξύ ομοτίμων χωρίς την παρουσία επιχειρηματικών χρηστών, αμιγείς επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης μεταξύ επιχειρήσεων που δεν προσφέρονται στους καταναλωτές, επιγραμμικά εργαλεία διανομής διαφημίσεων [...] και σε επιγραμμικά δίκτυα ανταλλαγής διαφημίσεων που δεν παρέχονται με σκοπό τη διευκόλυνση της έναρξης άμεσων συναλλαγών και τα οποία δεν συνεπάγονται συμβατική σχέση με τους καταναλωτές. Για τον ίδιο λόγο, δεν καλύπτονται από τον παρόντα κανονισμό οι υπηρεσίες λογισμικού βελτιστοποίησης των μηχανών αναζήτησης ούτε οι υπηρεσίες που στρέφονται γύρω από το λογισμικό φραγής διαφημίσεων. Επίσης, οι τεχνολογικές επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης που συνδέουν υλισμικό και εφαρμογές δεν καλύπτονται από τον παρόντα κανονισμό, δεδομένου ότι δεν συνδέονται άμεσα με την παροχή προϊόντων ή υπηρεσιών. Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει επίσης να εφαρμόζεται στις επιγραμμικές υπηρεσίες πληρωμών, δεδομένου ότι δεν πληρούν τις ισχύουσες απαιτήσεις, αλλά είναι εγγενώς βοηθητικές στις συναλλαγές για την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών στους οικείους καταναλωτές.
- 10) Σύμφωνα με τη σχετική νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης και δεδομένου ότι η εξάρτηση των επιχειρηματικών χρηστών παρατηρείται κυρίως στις επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης που χρησιμεύουν ως πύλη για τους καταναλωτές που είναι φυσικά πρόσωπα, η έννοια του καταναλωτή που χρησιμοποιείται για να περιγράψει το πεδίο εφαρμογής του παρόντος κανονισμού πρέπει να νοείται ότι αφορά αποκλειστικά τα φυσικά πρόσωπα, όταν ενεργούν για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στις εμπορικές, επιχειρηματικές, βιοτεχνικές ή επαγγελματικές τους δραστηριότητες.

- 11) Για λόγους συνέπειας, ο ορισμός της επιγραμμικής μηχανής αναζήτησης που χρησιμοποιείται στον παρόντα κανονισμό θα πρέπει να ευθυγραμμιστεί με τον ορισμό που χρησιμοποιείται στην οδηγία (ΕΕ) 2016/1148 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁵.
- 12) Προκειμένου να προστατεύονται αποτελεσματικά οι επιχειρηματικοί χρήστες, όπου απαιτείται, ο παρών κανονισμός θα πρέπει να εφαρμόζεται όταν οι όροι και οι προϋποθέσεις μιας συμβατικής σχέσης, ανεξάρτητα από το όνομα ή τη μορφή τους, [...] **καθορίζονται μονομερώς** [...] από τον **πάροχο επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης** [...]. Το κατά πόσον οι όροι και οι προϋποθέσεις **έχουν καθοριστεί μονομερώς** [...] θα πρέπει να [...] **αξιολογείται** με βάση συνολική εκτίμηση, όπου το γεγονός ότι ορισμένες από τις διατάξεις της ενδέχεται να έχουν αποτελέσει αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης δεν είναι από μόνο του καθοριστικό.
- 13) Για να διασφαλίζεται ότι οι γενικοί όροι και οι προϋποθέσεις μιας συμβατικής σχέσης δίνουν τη δυνατότητα στους επιχειρηματικούς χρήστες να καθορίζουν τους εμπορικούς όρους χρήσης, διακοπής και αναστολής των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και να επιτυγχάνουν προβλεψιμότητα όσον αφορά την επιχειρηματική τους σχέση, οι εν λόγω όροι και προϋποθέσεις θα πρέπει να συντάσσονται με **σαφή και κατανοητή** [...] διατύπωση [...]. Οι όροι και οι προϋποθέσεις δεν θα πρέπει να θεωρείται ότι έχουν συνταχθεί με **σαφή και κατανοητή** [...] διατύπωση, όταν είναι ασαφείς, μη συγκεκριμένοι ή μη λεπτομερείς όσον αφορά σημαντικά εμπορικά ζητήματα και, συνεπώς, δεν παρέχουν στους επιχειρηματικούς χρήστες εύλογο βαθμό προβλεψιμότητας όσον αφορά τις σημαντικότερες πτυχές της συμβατικής σχέσης.

⁵ Οδηγία (ΕΕ) 2016/1148 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με μέτρα για υψηλό κοινό επίπεδο ασφάλειας συστημάτων δικτύου και πληροφοριών σε ολόκληρη την Ένωση (ΕΕ L 194 της 19.7.2016, σ. 1).

- 14) Η διασφάλιση της διαφάνειας των γενικών όρων και προϋποθέσεων μπορεί να είναι ουσιώδης για την προώθηση βιώσιμων επιχειρηματικών σχέσεων και για την πρόληψη αθέμιτης συμπεριφοράς εις βάρος των επιχειρηματικών χρηστών. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει επίσης να διασφαλίζουν ότι οι όροι και οι προϋποθέσεις είναι εύκολα διαθέσιμοι σε όλα τα στάδια της συμβατικής σχέσης, μεταξύ άλλων, σε μελλοντικούς επιχειρηματικούς χρήστες κατά την προσυμβατική φάση, και ότι τυχόν τροποποιήσεις των όρων αυτών κοινοποιούνται **με σταθερό μέσο** στους επιχειρηματικούς χρήστες εντός εύλογης και αναλογικής καθορισμένης προθεσμίας προειδοποίησης σε συνάρτηση με τις συγκεκριμένες περιστάσεις η οποία είναι τουλάχιστον 15 ημέρες. Η εν λόγω προθεσμία προειδοποίησης δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται όταν και στον βαθμό που ο ενδιαφερόμενος επιχειρηματικός χρήστης παραιτείται από αυτήν κατά τρόπο μη επιδεχόμενο αμφισβήτηση ή όταν και στον βαθμό που η ανάγκη εφαρμογής της τροποποίησης χωρίς την τήρηση της προθεσμίας προειδοποίησης απορρέει από νομική υποχρέωση που υπέχει ο πάροχος υπηρεσιών βάσει του δικαίου της Ένωσης ή του εθνικού δικαίου. **Ωστόσο, ο όρος «τροποποίηση» δεν θα πρέπει να καλύπτει τις προτεινόμενες συντακτικές αλλαγές εφόσον δεν μεταβάλλουν το περιεχόμενο ή την έννοια των όρων και των προϋποθέσεων.** **Η απαίτηση κοινοποίησης των προτεινόμενων τροποποιήσεων με σταθερό μέσο, όπως ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή άλλα συστήματα επικοινωνιών, που επιτρέπουν, μεταξύ άλλων, την παραλαβή και την αποθήκευση κάθε είδους μηνυμάτων, αναμένεται να δώσει στους επιχειρηματικούς χρήστες τη δυνατότητα αποτελεσματικής επανεξέτασης των εν λόγω τροποποιήσεων σε μεταγενέστερο χρόνο.**

- 15) Προκειμένου να προστατεύονται οι επιχειρηματικοί χρήστες [...] οι μη συμμορφούμενοι όροι και προϋποθέσεις [...] **θα πρέπει να** μην είναι δεσμευτικοί για τον ενδιαφερόμενο επιχειρηματικό χρήστη με έννομα αποτελέσματα εξ αρχής (*ex tunc*)[...]. [...] **Αυτό** θα πρέπει να αφορά μόνο τις ειδικές διατάξεις των όρων και προϋποθέσεων που είναι μη συμμορφούμενες. Οι υπόλοιπες διατάξεις θα πρέπει να παραμένουν έγκυρες και εκτελεστές, στον βαθμό που **είναι έγκυρες και εκτελεστές βάσει του εθνικού δικαίου και** διακρίνονται από τις μη συμμορφούμενες διατάξεις. [...] **Είναι σκόπιμο να διευκρινισθεί ότι ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης δεν θα πρέπει να βασίζεται σε μη συμμορφούμενους όρους και προϋποθέσεις, ή διατάξεις τους, ούτε να διατυπώνει αξιώσεις εξ αυτών. Τυχόν περαιτέρω επανεξέταση του περιεχομένου των όρων και των προϋποθέσεων σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία δεν θα πρέπει να επηρεάζεται.**

- 16) Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ενδέχεται να έχουν νόμιμους λόγους να αποφασίσουν να αναστείλουν [...] την παροχή των υπηρεσιών τους [...] σε συγκεκριμένο επιχειρηματικό χρήστη, συμπεριλαμβανομένης της διαγραφής μεμονωμένων προϊόντων ή υπηρεσιών συγκεκριμένου επιχειρηματικού χρήστη ή της ουσιαστικής αφαίρεσης των αποτελεσμάτων αναζήτησης. Ωστόσο, δεδομένου ότι οι αποφάσεις αυτές μπορούν να επηρεάσουν σημαντικά τα συμφέροντα των εκάστοτε επιχειρηματικών χρηστών, θα πρέπει να **τους παρέχεται [...], πριν ή κατά τον χρόνο έναρξης ισχύος της αναστολής, αιτιολόγηση της εν λόγω απόφασης σε σταθερό μέσο.** Η αιτιολόγηση θα πρέπει να επιτρέπει στους επιχειρηματικούς χρήστες να εξακριβώνουν κατά πόσον υπάρχει δυνατότητα αμφισβήτησης της απόφασης, βελτιώνοντας έτσι τις δυνατότητες των επιχειρηματικών χρηστών να αναζητούν αποτελεσματική προσφυγή, όταν είναι απαραίτητο, **μεταξύ άλλων με στόχο την αποκατάσταση των προϊόντων ή των υπηρεσιών η παροχή των οποίων έχει ανασταλεί.** [...]»⁶. Η αιτιολόγηση θα πρέπει να προσδιορίζει [...] τους λόγους που δικαιολογούν την απόφαση, με βάση τους λόγους τους οποίους ο πάροχος έχει καθορίσει εκ των προτέρων στους όρους και τις προϋποθέσεις του και να παραπέμπει αναλογικά στις σχετικές ειδικές περιστάσεις που οδήγησαν στην απόφαση αυτή.

4 [...]

(16α) Η διακοπή του συνόλου των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και η σχετική διαγραφή δεδομένων που παρέχονται για τη χρήση επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή που προκύπτουν από την παροχή τους συνιστούν απώλεια σημαντικών πληροφοριών, που θα μπορούσε να έχει σημαντικές επιπτώσεις για τους επιχειρηματικούς χρήστες, ενώ θα μπορούσε επίσης να μειώσει την δυνατότητά τους να ασκήσουν με τον δέοντα τρόπο άλλα δικαιώματα που τους παρέχει ο παρών κανονισμός. Ως εκ τούτου, ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει να παρέχει στον ενδιαφερόμενο επιχειρηματικό χρήστη αιτιολόγηση με σταθερό μέσο, τουλάχιστον 30 ημέρες προτού ισχύσει η διακοπή του συνόλου των οικείων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης. Ωστόσο, η εν λόγω προθεσμία προειδοποίησης δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται στις περιπτώσεις όπου κανονιστική υποχρέωση επιβάλλει στον πάροχο επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης να διακόψει την παροχή του συνόλου των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης προς συγκεκριμένο χρήστη. Ομοίως, η προθεσμία προειδοποίησης των 30 ημερών δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται σε περίπτωση που πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης επικαλείται δικαιώματα διακοπής βάσει της εθνικής νομοθεσίας σύμφωνης με το ενωσιακό δίκαιο, τα οποία επιτρέπουν την άμεση διακοπή όταν, λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των περιστάσεων στη συγκεκριμένη περίπτωση και σταθμίζοντας τα συμφέροντα αμφοτέρων των μερών, δεν είναι εύλογο να αναμένεται να συνεχιστεί η συμβατική σχέση έως τη συμφωνηθείσα λύση της ή έως τη λήξη της προθεσμίας προειδοποίησης. Για να εξασφαλισθεί αναλογικότητα, οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει, εφόσον είναι εύλογο και τεχνικά εφικτό, να προβαίνουν μόνο εν μέρει στην αναστολή ή τη διακοπή των υπηρεσιών τους, όπως μέσω της διαγραφής μόνο συγκεκριμένων προϊόντων ή υπηρεσιών ενός επιχειρηματικού χρήστη. Η αναστολή και η διακοπή εν όλω αποτελεί το αυστηρότερο μέτρο.

- 17) Η κατάταξη των προϊόντων και των υπηρεσιών από τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης έχει σημαντικό αντίκτυπο στην επιλογή των καταναλωτών και, κατά συνέπεια, στην εμπορική επιτυχία των επιχειρηματικών χρηστών που προσφέρουν τα εν λόγω προϊόντα και τις εν λόγω υπηρεσίες στους καταναλωτές. **Η κατάταξη αναφέρεται στη σχετική προβολή που δίδεται στις προσφορές των επιχειρηματικών χρηστών ή στη συνάφεια που αποδίδεται σε αποτελέσματα αναζήτησης όπως παρουσιάζονται, οργανώνονται ή κοινοποιούνται από παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή από παρόχους επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης, και προκύπτουν από τη χρήση αλγοριθμικών αλληλουχιών, μηχανισμών αξιολόγησης ή γνωμοδότησης, οπτικών επισημάνσεων ή άλλων μέσων προεκβολής ή συνδυασμών τους.** Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει, επομένως, να περιγράφουν εκ των προτέρων τις κύριες παραμέτρους που καθορίζουν την κατάταξη, προκειμένου οι επιχειρηματικοί χρήστες να έχουν βελτιωμένη προβλεψιμότητα, να κατανοούν καλύτερα τη λειτουργία του μηχανισμού κατάταξης και να μπορούν να συγκρίνουν τις πρακτικές κατάταξης που εφαρμόζουν οι διάφοροι πάροχοι. Η έννοια της κύριας παραμέτρου θα πρέπει να θεωρείται ότι αναφέρεται σε γενικά κριτήρια, διαδικασίες, συγκεκριμένα σήματα που ενσωματώνονται σε αλγόριθμους ή σε άλλους μηχανισμούς προσαρμογής ή υποβάθμισης που χρησιμοποιούνται σε σχέση με την κατάταξη.

(17α) Η περιγραφή των κύριων παραμέτρων που καθορίζουν την κατάταξη θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει επεξήγηση της ενδεχόμενης δυνατότητας των επιχειρηματικών χρηστών να επηρεάζουν ενεργά την κατάταξη έναντι αμοιβής, καθώς και των σχετικών επιπτώσεων. **Η αμοιβή είναι δυνατόν, στο πλαίσιο αυτό, να αφορά πληρωμές που πραγματοποιούνται με κύριο ή αποκλειστικό σκοπό τη βελτίωση της κατάταξης, καθώς και έμμεση αμοιβή υπό τη μορφή αποδοχής πρόσθετων υποχρεώσεων κάθε είδους από επιχειρηματικό χρήστη, έχοντας ενδεχομένως, το προαναφερόμενο ως πρακτικό αποτέλεσμα, όπως είναι η χρήση κάθε είδους κορυφαίων χαρακτηριστικών ή παρεπόμενων υπηρεσιών. Το περιεχόμενο της περιγραφής, μεταξύ άλλων ο αριθμός και το είδος των κύριων παραμέτρων, μπορεί συνεπώς να ποικίλλει ευρέως ανάλογα με τις συγκεκριμένες επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης ή την εκάστοτε επιγραμμική μηχανή αναζήτησης, αλλά[...] θα πρέπει να παρέχει στους επιχειρηματικούς χρήστες επαρκή κατανόηση του τρόπου με τον οποίο ο μηχανισμός κατάταξης λαμβάνει υπόψη τα χαρακτηριστικά των πραγματικών προϊόντων ή υπηρεσιών που προσφέρονται από τον επιχειρηματικό χρήστη και τη συνάφειά τους με τους καταναλωτές των συγκεκριμένων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης. Οι δείκτες που χρησιμοποιούνται για τη μέτρηση της ποιότητας των προϊόντων ή υπηρεσιών των επιχειρηματικών χρηστών, η χρήση επιμελητών και η ικανότητά τους να επηρεάζουν την κατάταξη των εν λόγω προϊόντων ή υπηρεσιών, το εύρος του αντίκτυπου της αμοιβής στην κατάταξη καθώς και στοιχείων που δεν αφορούν καθόλου ή παρά μόνον ελάχιστα το ίδιο το προϊόν ή την υπηρεσία –όπως τα στοιχεία παρούσας της προσφοράς μέσω διαδικτύου– είναι πιθανά παραδείγματα κύριων παραμέτρων που, όταν περιλαμβάνονται σε γενική περιγραφή του μηχανισμού κατάταξης σε απλή και κατανοητή γλώσσα, θα πρέπει να επικουρούν τους επιχειρηματικούς χρήστες στην απόκτηση της απαιτούμενης επαρκούς κατανόησης της λειτουργίας του.**

- 18) Ομοίως, η κατάταξη των δικτυακών τόπων από τους παρόχους επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης, ιδίως εκείνων των δικτυακών τόπων στους οποίους οι επιχειρήσεις προσφέρουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους στους καταναλωτές, έχει σημαντικό αντίκτυπο στην επιλογή των καταναλωτών και την εμπορική επιτυχία των χρηστών των εν λόγω εταιρικών ιστότοπων. Οι πάροχοι επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης θα πρέπει, επομένως, να παρέχουν περιγραφή των κύριων παραμέτρων που καθορίζουν την κατάταξη όλων των ευρετηριασμένων ιστότοπων, **και τη σχετική σημασία των εν λόγω κύριων παραμέτρων κατ' αντιδιαστολή προς άλλες παραμέτρους**, συμπεριλαμβανομένων εκείνων των χρηστών εταιρικών ιστότοπων, καθώς και άλλων ιστότοπων. Εκτός από τα χαρακτηριστικά των προϊόντων και των υπηρεσιών και τη σημασία τους για τους καταναλωτές, αυτή η περιγραφή, στην περίπτωση των επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης, θα πρέπει επίσης να επιτρέπει στους χρήστες εταιρικών ιστότοπων να κατανοούν επαρκώς κατά πόσον, με ποιον τρόπο και σε ποιο βαθμό συνυπολογίζονται ορισμένα χαρακτηριστικά σχεδιασμού του ιστότοπου που χρησιμοποιούν, όπως η βελτιστοποίηση της απεικόνισης σε κινητές συσκευές τηλεπικοινωνιών **και θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει επεξήγηση της ενδεχόμενης δυνατότητας των επιχειρηματικών χρηστών να επηρεάζουν ενεργά την κατάταξη έναντι αμοιβής, καθώς και των σχετικών επιπτώσεων**. Ελλείψει συμβατικής σχέσης μεταξύ παρόχων επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης και χρηστών εταιρικών ιστότοπων, η περιγραφή αυτή θα πρέπει να είναι διαθέσιμη στο κοινό σε προφανή και εύκολα προσβάσιμη θέση στην εν λόγω επιγραμμική μηχανή αναζήτησης. **Χώροι δικτυακών τόπων που απαιτούν από τους χρήστες σύνδεση ή εγγραφή, δεν θα πρέπει να νοούνται ως εύκολα διαθέσιμοι στο κοινό κατ' αυτήν την έννοια**. Προκειμένου να εξασφαλίζεται προβλεψιμότητα για τους χρήστες εταιρικών ιστότοπων, η περιγραφή θα πρέπει επίσης να είναι επικαιροποιημένη, καθώς και να προβλέπεται η δυνατότητα να καθίστανται εύκολα αναγνωρίσιμες τυχόν αλλαγές στις κύριες παραμέτρους.

(18α) Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης δεν θα πρέπει να υποχρεούνται να αποκαλύπτουν τη λεπτομερή λειτουργία των μηχανισμών κατάταξής τους, συμπεριλαμβανομένων των αλγορίθμων, δυνάμει του παρόντος κανονισμού. Η ικανότητά τους να αντιδρούν στην κακόπιστη χειραγώγηση της κατάταξης από τρίτους, μεταξύ άλλων και υπέρ του συμφέροντος των καταναλωτών, ομοίως δεν θα πρέπει να μειωθεί. Μια γενική περιγραφή των κύριων παραμέτρων κατάταξης θα πρέπει να διαφυλάσσει αυτά τα συμφέροντα, παρέχοντας παράλληλα στους επιχειρηματικούς χρήστες και στους χρήστες εταιρικών ιστοτόπων επαρκή κατανόηση του τρόπου λειτουργίας της κατάταξης όταν κάνουν χρήση συγκεκριμένων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης. Προκειμένου να διασφαλισθεί ότι επιτυγχάνεται ο στόχος του παρόντος κανονισμού η συνεκτίμηση των εμπορικών συμφερόντων των παρόχων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης δεν θα πρέπει, συνεπώς, ποτέ να επιφέρει άρνηση αποκάλυψης των κύριων παραμέτρων που καθορίζουν την κατάταξη. Στο πλαίσιο αυτό, [...] η περιγραφή θα πρέπει να βασίζεται τουλάχιστον σε πραγματικά δεδομένα σχετικά με τη σημασία των παραμέτρων κατάταξης που χρησιμοποιούνται. Εάν πρόκειται για κύριες παραμέτρους ή πληροφορίες σχετικά με τη σχετική σημασία τους που θεωρούνται εμπορικά απόρρητα, θα πρέπει να εφαρμόζεται το στοιχείο β) του άρθρου 1 παράγραφος 2 της οδηγίας (ΕΕ) 2016/943.

- 19) Όταν πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης προσφέρει ορισμένα προϊόντα ή υπηρεσίες σε καταναλωτές μέσω των οικείων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή μέσω επιχειρηματικού χρήστη τον οποίο ελέγχει, ο εν λόγω πάροχος μπορεί να ανταγωνιστεί απευθείας άλλους επιχειρηματικούς χρήστες των οικείων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης οι οποίοι δεν ελέγχονται από τον πάροχο. Σε τέτοιες περιπτώσεις, ειδικότερα, είναι σημαντικό ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης να ενεργεί κατά τρόπο διαφανή και να παρέχει, με τη χρήση νομικών, εμπορικών ή τεχνικών μέσων, περιγραφή τυχόν διακριτικής μεταχείρισης που ευνοεί προϊόντα ή υπηρεσίες που προσφέρει ο ίδιος ο πάροχος σε σύγκριση με προϊόντα ή υπηρεσίες που προσφέρουν οι επιχειρηματικοί χρήστες. Για να εξασφαλίζεται η αναλογικότητα, η υποχρέωση αυτή θα πρέπει να ισχύει στο επίπεδο των συνολικών επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και όχι στο επίπεδο μεμονωμένων προϊόντων ή υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω αυτών των υπηρεσιών.
- 20) Η δυνατότητα πρόσβασης και χρήσης δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, μπορεί να καταστήσει εφικτή τη δημιουργία σημαντικής αξίας στην οικονομία των επιγραμμικών πλατφορμών, **τόσο εν γένει όσο και για τους επιχειρηματικούς χρήστες και τις επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης που ενέχονται.** Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης να παρέχουν στους επιχειρηματικούς χρήστες σαφή περιγραφή του πεδίου εφαρμογής, της φύσης και των όρων πρόσβασης και χρήσης ορισμένων κατηγοριών δεδομένων. Η περιγραφή θα πρέπει να είναι αναλογική και ενδεχομένως να αναφέρεται στις γενικές συνθήκες πρόσβασης και όχι σε εξαντλητική ταυτοποίηση πραγματικών δεδομένων ή κατηγοριών δεδομένων, ώστε οι επιχειρηματικοί χρήστες να μπορούν να κατανοούν κατά πόσον δύνανται να χρησιμοποιούν τα δεδομένα για να ενισχύσουν τη δημιουργία αξίας τους, ενδεχομένως διατηρώντας υπηρεσίες δεδομένων τρίτων μερών. **Τα εν λόγω μέτρα διαφάνειας μπορούν να συμβάλουν στην αύξηση της κοινοχρησίας δεδομένων και να ενισχύσουν, ως βασική πηγή καινοτομίας και ανάπτυξης, τους στόχους για δημιουργία ενός κοινού ευρωπαϊκού χώρου δεδομένων.** Η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα θα πρέπει να είναι σύμφωνη **με τους κανόνες της Ένωσης περί προστασίας των δεδομένων, και συγκεκριμένα** με τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.⁷

⁷ Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (γενικός κανονισμός για την προστασία δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ), ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1.

- 21) Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ενδέχεται σε ορισμένες περιπτώσεις να περιορίσουν στους όρους και τις προϋποθέσεις τη δυνατότητα των επιχειρηματικών χρηστών να προσφέρουν προϊόντα ή υπηρεσίες στους καταναλωτές υπό ευνοϊκότερους όρους με μέσα διαφορετικά από τις εν λόγω επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης. Στις περιπτώσεις αυτές, οι ενδιαφερόμενοι πάροχοι οφείλουν να αναφέρουν τους λόγους που δικαιολογούν τους εν λόγω περιορισμούς, ιδίως όσον αφορά τις κύριες οικονομικές, εμπορικές ή νομικές πτυχές των περιορισμών. Ωστόσο, η εν λόγω υποχρέωση διαφάνειας δεν θα πρέπει να θεωρείται ότι επηρεάζει την εκτίμηση της νομιμότητας των προαναφερόμενων περιορισμών βάσει άλλων πράξεων του δικαίου της Ένωσης ή του δικαίου των κρατών μελών σύμφωνα με το δίκαιο της Ένωσης, μεταξύ άλλων, στους τομείς του ανταγωνισμού και των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών, καθώς και την εφαρμογή του εν λόγω δικαίου.
- 22) Για να είναι σε θέση οι επιχειρηματικοί χρήστες, συμπεριλαμβανομένων όσων έχουν υποστεί αναστολή ή διακοπή της χρήσης των σχετικών επιγραμμικών υπηρεσιών, να έχουν πρόσβαση σε άμεσες, κατάλληλες και αποτελεσματικές δυνατότητες προσφυγής, οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει να προβλέπουν εσωτερικό σύστημα διεκπεραίωσης καταγγελιών. Το εν λόγω εσωτερικό σύστημα διεκπεραίωσης καταγγελιών θα πρέπει να αποσκοπεί στο να διασφαλίζει ότι σημαντικό ποσοστό των καταγγελιών μπορεί να επιλύεται διμερώς από τον πάροχο των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και από τον ενδιαφερόμενο επιχειρηματικό χρήστη. Επιπλέον, η εξασφάλιση ότι οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης δημοσιεύουν πληροφορίες σχετικά με τη λειτουργία και την αποτελεσματικότητα του εσωτερικού τους συστήματος διεκπεραίωσης καταγγελιών θα πρέπει να βοηθά τους επιχειρηματικούς χρήστες να κατανοούν τους τύπους ζητημάτων που ενδέχεται να προκύψουν στο πλαίσιο της παροχής διαφορετικών επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και τη δυνατότητα επίτευξης γρήγορης και αποτελεσματικής διμερούς λύσης.

- 23) Στόχος των απαιτήσεων του παρόντος κανονισμού που αφορούν τα εσωτερικά συστήματα διεκπεραίωσης καταγγελιών είναι η εξασφάλιση περιθωρίου ευελιξίας για τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης κατά τη λειτουργία των εν λόγω συστημάτων και την αντιμετώπιση μεμονωμένων καταγγελιών, ώστε να ελαχιστοποιείται ο διοικητικός φόρτος. Επιπλέον, τα εσωτερικά συστήματα διεκπεραίωσης καταγγελιών θα πρέπει να επιτρέπουν στους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης να αντιμετωπίζουν, όταν είναι απαραίτητο, κατά αναλογικό τρόπο τυχόν κακόπιστη χρήση των προαναφερόμενων συστημάτων που ενδέχεται να επιδιώξουν ορισμένοι επιχειρηματικοί χρήστες. [...] Υπό το πρίσμα των δαπανών δημιουργίας και λειτουργίας τέτοιων συστημάτων, είναι σκόπιμο να εξαιρεθούν από τις υποχρεώσεις αυτές οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης που αποτελούν μικρές επιχειρήσεις, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις της σύστασης 2003/361/EK της Επιτροπής⁸. **Οι κανόνες ενοποίησης που καθορίζονται στην εν λόγω σύσταση διασφαλίζουν ότι αποτρέπεται οποιαδήποτε καταστρατήγηση. Από την απαλλαγή αυτή δεν θα πρέπει να θίγεται το δικαίωμα των εν λόγω επιχειρήσεων να δημιουργήσουν, σε προαιρετική βάση, εσωτερικό σύστημα διεκπεραίωσης καταγγελιών, το οποίο να συμμορφώνεται προς τα κριτήρια που ορίζονται στον παρόντα κανονισμό.**

⁸ [...]

- 24) Η διαμεσολάβηση μπορεί να προσφέρει στους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και στους επιχειρηματικούς τους χρήστες ένα μέσο για ικανοποιητική επίλυση διαφορών, χωρίς να χρειάζεται να προσφύγουν σε δικαστικές διαδικασίες που μπορεί να είναι μακροχρόνιες και δαπανηρές. Ως εκ τούτου, οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει να διευκολύνουν τη διαμεσολάβηση, ιδίως με τον καθορισμό τουλάχιστον δύο δημόσιων ή ιδιωτικών διαμεσολαβητών με τους οποίους είναι πρόθυμοι να συνεργαστούν. Ο ελάχιστος αριθμός των διαμεσολαβητών που καθορίζονται αποσκοπεί στη διασφάλιση της ουδετερότητάς τους. Ο καθορισμός διαμεσολαβητών που παρέχουν τις υπηρεσίες τους από τοποθεσία εκτός της Ένωσης θα πρέπει να επιτρέπεται, υπό την προϋπόθεση ότι διασφαλίζεται ότι η χρήση των εν λόγω υπηρεσιών δεν στερεί με κανέναν απολύτως τρόπο από τους ενδιαφερόμενους επιχειρηματικούς χρήστες οποιαδήποτε έννομη προστασία που τους προσφέρεται βάσει του δικαίου της Ένωσης ή του δικαίου των κρατών μελών, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων του παρόντος κανονισμού και του εφαρμοστέου δικαίου σχετικά με την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και του εμπορικού απορρήτου. Προκειμένου να είναι προσβάσιμοι, δίκαιοι και όσο το δυνατόν πιο γρήγοροι, αποτελεσματικοί και αποδοτικοί, οι εν λόγω διαμεσολαβητές θα πρέπει να πληρούν ορισμένα καθορισμένα κριτήρια. Ωστόσο, οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και οι επιχειρηματικοί χρήστες τους θα πρέπει να παραμένουν ελεύθεροι να καθορίζουν από κοινού οποιονδήποτε διαμεσολαβητή της επιλογής τους αφού ανακύψει διαφορά μεταξύ τους. Σύμφωνα με την οδηγία (ΕΕ) 2008/52, η διαμεσολάβηση που προβλέπει ο παρών κανονισμός θα πρέπει να αποτελεί εκούσια διαδικασία υπό την έννοια ότι τα μέρη έχουν την ευθύνη της διαδικασίας και μπορούν να την ξεκινήσουν και να την ολοκληρώσουν οποιανδήποτε στιγμή. Παρά τον προαιρετικό χαρακτήρα της, οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει να εξετάζουν καλόπιστα τις αιτήσεις συμμετοχής στη διαμεσολάβηση που προβλέπεται στον παρόντα κανονισμό.

- 25) Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει να αναλαμβάνουν εύλογο ποσοστό των συνολικών δαπανών της διαμεσολάβησης, λαμβάνοντας υπόψη όλα τα σχετικά στοιχεία της εκάστοτε υπόθεσης. Για τον σκοπό αυτό, ο διαμεσολαβητής θα πρέπει να προτείνει το εύλογο για την εκάστοτε υπόθεση ποσοστό. [...] **Υπό το πρίσμα των δαπανών και του διοικητικού φόρτου που συνδέεται με την ανάγκη να καθορισθούν διαμεσολαβητές στους όρους και τις προϋποθέσεις, είναι σκόπιμο να εξαιρεθούν από την υποχρέωση αυτή οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης που αποτελούν μικρές επιχειρήσεις, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις της σύστασης 2003/361/EK της Επιτροπής. Οι κανόνες ενοποίησης που καθορίζονται στην εν λόγω σύσταση διασφαλίζουν ότι αποτρέπεται οποιαδήποτε καταστρατήγηση. Παρ' όλα αυτά, δεν θα πρέπει να θίγεται το δικαίωμα των εν λόγω επιχειρήσεων να καθορίσουν διαμεσολαβητές στους όρους και τις προϋποθέσεις τους, οι οποίοι να συμμορφώνονται προς τα κριτήρια που ορίζονται στον παρόντα κανονισμό.**
- 26) Προκειμένου να διευκολύνεται η επίλυση διαφορών που σχετίζονται με την παροχή επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης στην Ένωση, η Επιτροπή θα πρέπει να ενθαρρύνει τη σύσταση εξειδικευμένων οργανισμών διαμεσολάβησης, οι οποίοι προς το παρόν δεν υπάρχουν. Η συμμετοχή διαμεσολαβητών που διαθέτουν εξειδικευμένες γνώσεις στις επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης, τις επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης, καθώς και τους ειδικούς τομείς του κλάδου στους οποίους παρέχονται οι εν λόγω υπηρεσίες, αναμένεται ότι θα ενισχύσει την εμπιστοσύνη αμφοτέρων των συμβαλλόμενων μερών στη διαδικασία διαμεσολάβησης και ότι θα αυξήσει την πιθανότητα ταχείας, δίκαιης και ικανοποιητικής έκβασης της διαδικασίας.

- 27) Διάφοροι παράγοντες, όπως περιορισμένα οικονομικά μέσα, ο φόβος αντιποίνων και ρήτρες στους όρους και τις προϋποθέσεις περί αποκλειστικής επιλογής δικαίου και αρμοδίου δικαστηρίου, μπορούν να περιορίσουν την αποτελεσματικότητα των υφιστάμενων δυνατοτήτων προσφυγής, ιδίως εκείνων που απαιτούν από τους επιχειρηματικούς χρήστες ή τους χρήστες εταιρικών ιστότοπων να ενεργούν μεμονωμένα και επώνυμα. Για την αποτελεσματική εφαρμογή του παρόντος κανονισμού, θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα στις οργανώσεις, τις ενώσεις που εκπροσωπούν επιχειρηματικούς χρήστες ή χρήστες εταιρικών ιστότοπων και ορισμένους δημόσιους οργανισμούς που είναι εγκατεστημένοι στα κράτη μέλη, [...] να προσφεύγουν στα εθνικά δικαστήρια **σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο, συμπεριλαμβανομένων των εθνικών διαδικαστικών απαιτήσεων.** Η εν λόγω προσφυγή ενώπιον εθνικών δικαστηρίων θα πρέπει να αποσκοπεί στη διακοπή ή την απαγόρευση των παραβιάσεων των κανόνων του παρόντος κανονισμού και στην πρόληψη μελλοντικών ζημιών που θα μπορούσαν να υπονομεύσουν τις βιώσιμες επιχειρηματικές σχέσεις στην οικονομία των επιγραμμικών πλατφορμών. Προκειμένου να διασφαλίζεται ότι οι εν λόγω οργανώσεις ή ενώσεις θα ασκούν το δικαίωμα αυτό αποτελεσματικά και με κατάλληλο τρόπο, θα πρέπει να πληρούν ορισμένα κριτήρια. **Ειδικότερα, πρέπει να έχουν συσταθεί δεόντως σύμφωνα με το δίκαιο κράτους μέλους, να μην έχουν κερδοσκοπικό χαρακτήρα και να επιδιώκουν τους στόχους τους σε μόνιμη βάση. Σκοπός των απαιτήσεων αυτών είναι να αποτρέπουν οποιαδήποτε ad hoc σύσταση οργανώσεων ή ενώσεων με σκοπό κάποια συγκεκριμένη ενέργεια ή ειδικές δράσεις, ή για σκοπούς αποκόμισης κερδών. Επιπλέον, η πλήρης δημοσιοποίηση πληροφοριών για την ιδιότητα του μέλους, τη δομή διακυβέρνησης και τα οικονομικά αναμένεται να αποτρέψει οποιαδήποτε αθέμιτη επιρροή από τρίτους παρόχους χρηματοδότησης. Προκειμένου να αποφεύγεται η σύγκρουση συμφερόντων, οι οργανώσεις ή ενώσεις που εκπροσωπούν επιχειρηματικούς χρήστες ή χρήστες εταιρικών ιστότοπων δεν θα πρέπει να δέχονται χρηματοδότηση από παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ούτε και από επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης.** Λαμβανομένου υπόψη του ιδιαίτερου καθεστώτος των αρμόδιων δημόσιων φορέων στα κράτη μέλη όπου έχουν συσταθεί τέτοιοι φορείς, θα πρέπει μόνο να απαιτείται να έχει ανατεθεί ειδικά στους εν λόγω φορείς, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του εθνικού δικαίου, να ασκούν προσφυγές που είτε εξυπηρετούν το συλλογικό συμφέρον των ενδιαφερόμενων μερών είτε εξυπηρετούν το γενικό συμφέρον, χωρίς όμως να απαιτείται η εφαρμογή των κριτηρίων αυτών στους εν λόγω δημόσιους φορείς.

(27α) Οι οργανώσεις, οι ενώσεις και οι δημόσιοι οργανισμοί που, κατά την άποψη των κρατών μελών, θα πρέπει να νομιμοποιούνται να ασκήσουν προσφυγή σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος κανονισμού, πρέπει να κοινοποιούνται στην Επιτροπή. Κατά τη διάρκεια της κοινοποίησης αυτής, τα κράτη μέλη θα πρέπει να κάνουν ειδική αναφορά στις σχετικές εθνικές διατάξεις βάσει των οποίων συστάθηκε η οργάνωση, η ένωση ή ο δημόσιος φορέας και, ανάλογα με την περίπτωση, να παραπέμπουν στο σχετικό δημόσιο μητρώο στο οποίο είναι εγγεγραμμένη η οργάνωση ή η ένωση. Η εν λόγω επιπρόσθετη επιλογή ορισμού από τα κράτη μέλη θα πρέπει να προβλέπει ένα συγκεκριμένο επίπεδο ασφάλειας δικαίου και προβλεψιμότητας επί του οποίου μπορούν να βασισθούν οι επιχειρηματικοί χρήστες και οι χρήστες εταιρικών ιστοτόπων. Συγχρόνως, αποσκοπεί στο να καταστήσει τις δικαστικές διαδικασίες αποτελεσματικότερες και βραχύτερες, κάτι που κρίνεται σκόπιμο στο πλαίσιο αυτό. Η Επιτροπή θα πρέπει να εξασφαλίζει τη δημοσίευση καταλόγου αυτών των οργανώσεων, ενώσεων και δημόσιων οργανισμών στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ο δε κατάλογος θα πρέπει να χρησιμεύει ως μαχητή απόδειξη της νομικής ικανότητας της οργάνωσης, της ένωσης ή του δημόσιου οργανισμού που προσφεύγει. Σε περίπτωση αμφισβήτησης όσον αφορά κάποιον ορισμό, το κράτος μέλος που προέβη στον ορισμό οργάνωσης, ένωσης ή δημόσιου οργανισμού οφείλει να διερευνήσει την αμφισβήτηση αυτήν. Οι οργανώσεις, οι ενώσεις και οι δημόσιοι οργανισμοί που δεν έχουν ορισθεί από κράτος μέλος πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να προσφύγουν στα εθνικά δικαστήρια, όπου θα γίνεται εξέταση της νομικής ικανότητας σύμφωνα με τα κριτήρια του κανονισμού. Οποιοσδήποτε τέτοιες ενέργειες δεν θα πρέπει επ' ουδενί να επηρεάζουν τα δικαιώματα των επιχειρηματικών χρηστών και των χρηστών εταιρικών ιστοτόπων να προσφεύγουν μεμονωμένα στα δικαστήρια.

(27β) Δεδομένου ότι τα κράτη μέλη διαθέτουν ήδη διαφορετικά συστήματα επιβολής, δεν θα πρέπει να υποχρεούνται να συγκροτήσουν νέους εθνικούς φορείς επιβολής της νομοθεσίας. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να αναθέσουν σε υφιστάμενες αρχές, συμπεριλαμβανομένων των δικαστηρίων, την επιβολή της εφαρμογής του παρόντος κανονισμού. Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να υποχρεώνει τα κράτη μέλη να προβλέπουν αυτεπάγγελτη επιβολή ή να επιβάλλουν πρόστιμα.

- 28) Οι κώδικες δεοντολογίας που καταρτίζονται είτε από τους οικείους παρόχους υπηρεσιών είτε από οργανώσεις ή ενώσεις που τους εκπροσωπούν, μπορούν να συμβάλλουν στην ορθή εφαρμογή του παρόντος κανονισμού και θα πρέπει, συνεπώς, να ενθαρρύνονται. Κατά την κατάρτιση των εν λόγω κωδίκων δεοντολογίας, σε συνεννόηση με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των σχετικών τομέων, καθώς και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των πολύ μικρών, των μικρών και των μεσαίων επιχειρήσεων. **Η διατύπωση των εν λόγω κωδίκων δεοντολογίας θα πρέπει, επομένως, να είναι αντικειμενική και αμερόληπτη προκειμένου να αποφεύγονται οι περιττοί φραγμοί εισόδου.**
- 29) Η Επιτροπή θα πρέπει να αξιολογεί ανά τακτά χρονικά διαστήματα τον παρόντα κανονισμό, ιδίως προκειμένου να καθορίζεται η ανάγκη τροποποιήσεων υπό το πρίσμα σχετικών τεχνολογικών ή εμπορικών εξελίξεων. **Προκειμένου να επιτευχθεί ευρεία ερμηνεία αυτών των εξελίξεων, η αξιολόγηση πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις εμπειρίες των κρατών μελών και των εκάστοτε ενδιαφερομένων.**
- 30) Κατά την παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται βάσει του παρόντος κανονισμού, θα πρέπει να λαμβάνονται όσο το δυνατόν περισσότερο υπόψη οι ιδιαίτερες ανάγκες των ατόμων με αναπηρίες, σύμφωνα με τους στόχους της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρίες⁹.
- 31) Δεδομένου ότι ο στόχος του παρόντος κανονισμού, δηλαδή **η ρύθμιση συγκεκριμένων πτυχών διαφάνειας και προσφυγής με σκοπό τη** διασφάλιση δίκαιου, προβλέψιμου, βιώσιμου και αξιόπιστου επιγραμμικού επιχειρηματικού περιβάλλοντος εντός της εσωτερικής αγοράς, δεν είναι δυνατόν να επιτευχθεί επαρκώς από τα κράτη μέλη, μπορεί όμως, λόγω της κλίμακας και των αποτελεσμάτων του, να επιτευχθεί καλύτερα σε επίπεδο Ένωσης, η Ένωση μπορεί να αποφασίσει μέτρα, σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας που διατυπώνεται στο άρθρο 5 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας, όπως αυτή διατυπώνεται στο εν λόγω άρθρο, ο παρών κανονισμός δεν υπερβαίνει τα αναγκαία όρια για την επίτευξη του στόχου αυτού.

⁹ Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρίες (ΣΗΕΔΑΑ), που διατίθεται στη διεύθυνση: <https://nomoi.info/ΦΕΚ-Α-88-2012-σελ-44.html>

32) [...]

- 33) Ο παρών κανονισμός επιδιώκει να διασφαλίσει τον πλήρη σεβασμό του δικαιώματος αποτελεσματικής προσφυγής και δίκαιης δίκης και να προωθήσει την εφαρμογή της ελεύθερης άσκησης επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, όπως ορίζονται στα άρθρα 47 και 16 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αντίστοιχα.

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΟΝ ΠΑΡΟΝΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ:

Άρθρο 1

Αντικείμενο και πεδίο εφαρμογής

1. **Στόχος του [...]** παρόντος κανονισμού **είναι να συμβάλει στην εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς [...]** θεσπίζοντας [...] κανόνες που εξασφαλίζουν ότι παρέχεται κατάλληλη διαφάνεια και δυνατότητες αποτελεσματικής προσφυγής στους επιχειρηματικούς χρήστες επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και στους χρήστες εταιρικών ιστότοπων σε σχέση με επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης.
2. Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται στις επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης και τις επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης που παρέχονται ή προσφέρονται προς παροχή στους επιχειρηματικούς χρήστες και τους χρήστες εταιρικών ιστότοπων, αντίστοιχα, που είναι εγκατεστημένοι ή διαμένουν στην Ένωση και οι οποίοι προσφέρουν προϊόντα ή υπηρεσίες, μέσω επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης, σε καταναλωτές που βρίσκονται στην Ένωση, ανεξαρτήτως του τόπου εγκατάστασης ή διαμονής των παρόχων των εν λόγω υπηρεσιών **και ανεξαρτήτως από το κατά τα άλλα εφαρμοστέο δίκαιο.**

- 3. Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται με την επιφύλαξη των εθνικών κανόνων που, τηρουμένου του δικαίου της Ένωσης, απαγορεύουν ή επιβάλλουν κυρώσεις σε μονομερείς συμπεριφορές ή αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. Ο παρών κανονισμός δεν θίγει το εθνικό αστικό δίκαιο, και ιδιαίτερα το δίκαιο των συμβάσεων, όπως τους κανόνες σχετικά με την ισχύ, την κατάρτιση, τα αποτελέσματα ή τη λύση μιας σύμβασης, εφόσον οι εθνικοί κανόνες του αστικού δικαίου είναι σύμφωνοι με το ενωσιακό δίκαιο και στον βαθμό που οι σχετικές πτυχές δεν καλύπτονται από τις διατάξεις του παρόντος κανονισμού.**
- 4. Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται με την επιφύλαξη του δικαίου της Ένωσης που ισχύει στους τομείς της δικαστικής συνεργασίας σε αστικές υποθέσεις, του ανταγωνισμού, της προστασίας των δεδομένων, της προστασίας των εμπορικών απορρήτων, της προστασίας των καταναλωτών, του ηλεκτρονικού εμπορίου και των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.**

Άρθρο 2

Ορισμοί

Για τους σκοπούς του παρόντος κανονισμού, ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

- 1) «επιχειρηματικός χρήστης»: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο προσφέρει προϊόντα ή υπηρεσίες, μέσω επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, σε καταναλωτές για σκοπούς σχετικούς με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα·
- 2) «επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης»: υπηρεσίες που πληρούν όλες τις ακόλουθες προϋποθέσεις:
 - α) αποτελούν υπηρεσίες της κοινωνίας των πληροφοριών κατά την έννοια του άρθρου 1 παράγραφος 1 στοιχείο β) της οδηγίας (ΕΕ) αριθ. 2015/1535 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹⁰.

¹⁰ Οδηγία (ΕΕ) 2015/1535 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 9ης Σεπτεμβρίου 2015, για την καθιέρωση μιας διαδικασίας πληροφόρησης στον τομέα των τεχνικών κανόνων σχετικά με τις υπηρεσίες της κοινωνίας των πληροφοριών (ΕΕ L 241 της 17.9.2015, σ. 1).

- β) επιτρέπουν στους επιχειρηματικούς χρήστες να προσφέρουν προϊόντα ή υπηρεσίες σε καταναλωτές προκειμένου να διευκολύνουν την έναρξη άμεσων συναλλαγών μεταξύ των εν λόγω επιχειρηματικών χρηστών και των καταναλωτών, ανεξαρτήτως του τόπου όπου διενεργούνται τελικά οι εν λόγω συναλλαγές·
- γ) παρέχονται σε επιχειρηματικούς χρήστες βάσει συμβατικής σχέσης μεταξύ [...] του παρόχου των εν λόγω υπηρεσιών και [...] των επιχειρηματικών χρηστών, **οι οποίοι προσφέρουν προϊόντα ή υπηρεσίες σε καταναλωτές** [...].
- 3) «πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης»: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που παρέχει ή προσφέρεται να παρέχει επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε επιχειρηματικούς χρήστες·
- 4) «καταναλωτής»: κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα·
- 5) «επιγραμμική μηχανή αναζήτησης»: ψηφιακή υπηρεσία που επιτρέπει στους χρήστες να πραγματοποιούν αναζητήσεις κατ' αρχήν σε όλους τους ιστότοπους ή σε ιστότοπους συγκεκριμένης γλώσσας βάσει ερωτήματος για οποιοδήποτε θέμα, με τη μορφή λέξης-κλειδιού, φράσης ή άλλων εισερχόμενων δεδομένων, και επιστρέφει [...] **αποτελέσματα σε οποιαδήποτε μορφή** όπου διατίθενται πληροφορίες σχετικές με το περιεχόμενο που έχει ζητηθεί·
- 6) «πάροχος επιγραμμικής μηχανής αναζήτησης»: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που παρέχει ή προσφέρεται να παρέχει υπηρεσίες επιγραμμικής μηχανής αναζήτησης σε καταναλωτές·
- 7) «χρήστης εταιρικού ιστότοπου»: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο χρησιμοποιεί [...] **επιγραμμική διεπαφή, δηλαδή οποιοδήποτε λογισμικό, περιλαμβανομένου ενός ιστοτόπου ή μέρους του, και εφαρμογές, περιλαμβανομένων των εφαρμογών για φορητές συσκευές,** για να προσφέρει προϊόντα ή υπηρεσίες σε καταναλωτές για σκοπούς σχετικούς με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα·

- 8) «κατάταξη»: η σχετική προβολή που δίδεται σε προϊόντα ή υπηρεσίες που προσφέρονται [...] μέσω επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, ή [...] **η συνάφεια που αποδίδεται σε [...] αποτελέσματα αναζήτησης** μέσω επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης, όπως παρουσιάζονται, οργανώνονται ή κοινοποιούνται [...] από παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή από παρόχους επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης, αντίστοιχα, ανεξαρτήτως των τεχνολογικών μέσων που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση, την οργάνωση ή την κοινοποίηση·
- 9) «έλεγχος»: η κυριότητα ή δυνατότητα καθοριστικού επηρεασμού μιας επιχείρησης, κατά την έννοια του άρθρου 3 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 139/2004 του Συμβουλίου¹¹.
- 10) «όροι και προϋποθέσεις»: όλοι οι όροι [...] **και** οι προϋποθέσεις [...] **ή οι προδιαγραφές**, ανεξάρτητα από την ονομασία ή τη μορφή τους, που διέπουν τη συμβατική σχέση μεταξύ του παρόχου επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και των επιχειρηματικών τους χρηστών και καθορίζονται μονομερώς από τον πάροχο επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης·
- 11) «διαμεσολάβηση»: κάθε διαρθρωμένη διαδικασία όπως ορίζεται στο άρθρο 3 στοιχείο α) της οδηγίας (ΕΕ) 2008/52 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για ορισμένα θέματα διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις:**
- 12) «σταθερό μέσο»: κάθε μέσο το οποίο παρέχει στους επιχειρηματικούς χρήστες τη δυνατότητα να αποθηκεύουν τις πληροφορίες που τους απευθύνονται προσωπικά, ώστε να μπορούν να ανατρέξουν σε αυτές μελλοντικά και για το χρονικό διάστημα που ενδείκνυται για τους σκοπούς των πληροφοριών, και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών.**

¹¹ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 139/2004 του Συμβουλίου, της 20ής Ιανουαρίου 2004, για τον έλεγχο των συγκεντρώσεων μεταξύ επιχειρήσεων («Κοινοτικός κανονισμός συγκεντρώσεων») (ΕΕ L 24 της 29.1.2004, σ. 1).

Προβλεψιμότητα [...] όρων και προϋποθέσεων

1. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης εξασφαλίζουν ότι οι όροι και οι προϋποθέσεις τους:

- α) συντάσσονται με **σαφή και κατανοητή** [...] διατύπωση·
- β) είναι εύκολα διαθέσιμες στους επιχειρηματικούς χρήστες σε όλα τα στάδια της εμπορικής τους σχέσης με τον πάροχο επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, συμπεριλαμβανομένου του προσυμβατικού σταδίου·
- γ) καθορίζουν τους [...] λόγους αποφάσεων αναστολής ή διακοπής, εν όλω ή εν μέρει, της παροχής επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης σε επιχειρηματικούς χρήστες.

2. [...]

[...] Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης κοινοποιούν **με σταθερό μέσο** στους ενδιαφερόμενους επιχειρηματικούς χρήστες κάθε [...] **προτεινόμενη** τροποποίηση των όρων και προϋποθέσεών τους.

Οι [...] **προτεινόμενες** τροποποιήσεις δεν εφαρμόζονται πριν από την λήξη προθεσμίας προειδοποίησης η οποία είναι εύλογη και αναλογική προς τη φύση και την έκταση των προβλεπόμενων τροποποιήσεων και τις συνέπειές τους για τον ενδιαφερόμενο επιχειρηματικό χρήστη. Η προειδοποίηση πραγματοποιείται τουλάχιστον 15 ημέρες πριν από την ημερομηνία κατά την οποία ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ενημερώνει τους ενδιαφερόμενους επιχειρηματικούς χρήστες σχετικά με τις [...] **προτεινόμενες** τροποποιήσεις.

Ο ενδιαφερόμενος επιχειρηματικός χρήστης δύναται, είτε με γραπτή δήλωση είτε με σαφή καταφατική ενέργεια, να παραιτηθεί από την προθεσμία προειδοποίησης που αναφέρεται στο δεύτερο εδάφιο **οποιαδήποτε στιγμή μετά την κοινοποίηση**.

3. [...] Οι όροι και οι προϋποθέσεις, ή οι ειδικές διατάξεις τους, που δεν τηρούν τις απαιτήσεις της παραγράφου 1, καθώς και οι τροποποιήσεις των όρων και προϋποθέσεων που εφαρμόζει πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης οι οποίες είναι αντίθετες με τις διατάξεις της παραγράφου 2, δεν έχουν δεσμευτικό χαρακτήρα για τον ενδιαφερόμενο επιχειρηματικό χρήστη.
4. [...] Όταν ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης υπέχει [...] κανονιστική υποχρέωση βάσει της οποίας υποχρεούται να τροποποιήσει τους όρους και τις προϋποθέσεις του κατά τρόπο που δεν του επιτρέπει να τηρήσει την προθεσμία προειδοποίησης η οποία προβλέπεται στο δεύτερο εδάφιο της παραγράφου [...] 2, η εν λόγω προθεσμία προειδοποίησης δεν εφαρμόζεται.

Άρθρο 4

Αναστολή και διακοπή

[...] [...]

[...] [...]

1. Όταν πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης αποφασίζει να αναστείλει την παροχή των οικείων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης σε συγκεκριμένο επιχειρηματικό χρήστη σε σχέση με μεμονωμένα προϊόντα ή μεμονωμένες υπηρεσίες που προσφέρονται από τον εν λόγω επιχειρηματικό χρήστη, παρέχει στον ενδιαφερόμενο επιχειρηματικό χρήστη, πριν ή κατά τον χρόνο έναρξης ισχύος της αναστολής, αιτιολόγηση της εν λόγω απόφασης με σταθερό μέσο.
2. Όταν πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης αποφασίζει να διακόψει την παροχή των οικείων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης σε συγκεκριμένο επιχειρηματικό χρήστη, παρέχει στον ενδιαφερόμενο επιχειρηματικό χρήστη, τουλάχιστον 30 ημέρες πριν από την έναρξη ισχύος της διακοπής, αιτιολόγηση της εν λόγω απόφασης με σταθερό μέσο.
3. Η προθεσμία προειδοποίησης της παραγράφου 2 δεν ισχύει, όταν ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης:

 - α) υπέχει κανονιστική υποχρέωση βάσει της οποίας υποχρεούται να διακόψει την παροχή του συνόλου των οικείων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης σε συγκεκριμένο επιχειρηματικό χρήστη κατά τρόπο που δεν του επιτρέπει να τηρήσει την εν λόγω προθεσμία προειδοποίησης ή
 - β) ασκεί δικαίωμα διακοπής βάσει επιτακτικού λόγου σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία που συνάδει με το ενωσιακό δίκαιο.

Ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης παρέχει αμελλητί στον ενδιαφερόμενο επιχειρηματικό χρήστη αιτιολόγηση της εν λόγω απόφασης με σταθερό μέσο.

4. Η αιτιολόγηση που αναφέρεται στις παραγράφους 1 και 2 περιλαμβάνει αναφορά στα συγκεκριμένα πραγματικά περιστατικά ή τις περιστάσεις που οδήγησαν στην απόφαση του παρόχου των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, καθώς και αναφορά στους ισχύοντες λόγους που δικαιολογούν την εν λόγω απόφαση, κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 3 παράγραφος 1 στοιχείο γ).

Άρθρο 5

Κατάταξη

1. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης καθορίζουν στους όρους και τις προϋποθέσεις τους τις κύριες παραμέτρους που καθορίζουν την κατάταξη και [...] τη σχετική σημασία των εν λόγω βασικών παραμέτρων, κατ' αντιδιαστολή προς άλλες παραμέτρους.

[...]
2. Οι πάροχοι επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης καθορίζουν για τους χρήστες εταιρικών ιστοτόπων τις κύριες παραμέτρους που καθορίζουν την κατάταξη και τη σχετική σημασία των εν λόγω κύριων παραμέτρων κατ' αντιδιαστολή προς άλλες παραμέτρους [...] παρέχοντας εύκολα προσβάσιμη και δημοσίως διαθέσιμη περιγραφή με σαφή και κατανοητή [...] διατύπωση στις επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης των εν λόγω παρόχων. Θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι η περιγραφή αυτή παραμένει επικαιροποιημένη.
- 2α. Όταν οι κύριες παράμετροι περιλαμβάνουν τη δυνατότητα επηρεασμού της κατάταξης έναντι οποιασδήποτε άμεσης ή έμμεσης αμοιβής που καταβάλλεται από επιχειρηματικούς χρήστες ή χρήστες εταιρικών ιστοτόπων στον αντίστοιχο πάροχο, ο εν λόγω πάροχος παρέχει επίσης περιγραφή αυτών των δυνατοτήτων και των επιπτώσεών των εν λόγω αμοιβών στην κατάταξη σύμφωνα με τις απαιτήσεις που ορίζονται στις παραγράφους 1 και 2.

3. Οι περιγραφές που αναφέρονται στις παραγράφους 1, [...] 2 **και 2α** επαρκούν ώστε οι επιχειρηματικοί χρήστες ή οι χρήστες εταιρικών ιστότοπων να μπορούν να κατανοούν επαρκώς κατά πόσον και σε ποιον βαθμό ο μηχανισμός κατάταξης λαμβάνει υπόψη τα ακόλουθα:
- α) τα χαρακτηριστικά των προϊόντων και των υπηρεσιών που προσφέρονται στους καταναλωτές μέσω των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή της επιγραμμικής μηχανής αναζήτησης·
 - β) τη σημασία των εν λόγω χαρακτηριστικών για τους καταναλωτές·
 - γ) όσον αφορά τις επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης, τα χαρακτηριστικά σχεδιασμού του ιστότοπου που χρησιμοποιούν οι χρήστες εταιρικών ιστότοπων.
4. [...]

Άρθρο 6

Διακριτική μεταχείριση

1. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης περιλαμβάνουν στους όρους και τις προϋποθέσεις τους περιγραφή τυχόν διακριτικής μεταχείρισης που παρέχουν ή επιτρέπεται να παρέχουν σε σχέση, αφενός, με προϊόντα ή υπηρεσίες που προσφέρονται σε καταναλωτές με τις εν λόγω επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης μέσω είτε του ίδιου του παρόχου είτε των επιχειρηματικών χρηστών που ελέγχει ο πάροχος και, αφετέρου, με άλλους επιχειρηματικούς χρήστες.
2. Η περιγραφή που αναφέρεται στην παράγραφο 1 καλύπτει [...] ιδίως, κατά περίπτωση, οποιαδήποτε διακριτική μεταχείριση με τη μορφή ειδικών μέτρων που λαμβάνει ο πάροχος των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, ή συμπεριφοράς αυτού, σε σχέση με οποιοδήποτε από τα ακόλουθα:

- α) την πρόσβαση την οποία ο πάροχος ή οι επιχειρηματικοί χρήστες που ελέγχει ο εν λόγω πάροχος επιτρέπεται να έχουν σε οποιαδήποτε προσωπικού χαρακτήρα δεδομένα ή άλλα δεδομένα, ή και τα δύο, τα οποία οι επιχειρηματικοί χρήστες ή οι καταναλωτές παρέχουν για τη χρήση των σχετικών επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή τα οποία παράγονται κατά την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών·
- β) την κατάταξη·
- γ) κάθε άμεση ή έμμεση αμοιβή που χρεώνεται για τη χρήση των σχετικών επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης·

την πρόσβαση σε υπηρεσίες άμεσα συνδεδεμένες με τις εν λόγω επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης, ή παρεπόμενες αυτών, τις [...] προϋποθέσεις χρήσης τους [...] **ή κάθε άμεση ή έμμεση αμοιβή που χρεώνεται για τη χρήση τους.**

Άρθρο 7

Πρόσβαση στα δεδομένα

1. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης περιλαμβάνουν στους όρους και τις προϋποθέσεις τους την περιγραφή της τεχνικής και συμβατικής πρόσβασης, ή μη πρόσβασης, επιχειρηματικών χρηστών σε οποιαδήποτε προσωπικού χαρακτήρα δεδομένα ή άλλα δεδομένα, ή και τα δύο, τα οποία οι επιχειρηματικοί χρήστες ή οι καταναλωτές παρέχουν για τη χρήση των σχετικών επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή τα οποία παράγονται κατά την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών.
2. Με την περιγραφή της παραγράφου 1, οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ενημερώνουν επαρκώς τους επιχειρηματικούς χρήστες [...] ιδίως για τα ακόλουθα:
 - α) κατά πόσον ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης έχει πρόσβαση σε προσωπικού χαρακτήρα δεδομένα ή άλλα δεδομένα, ή και τα δύο, τα οποία επιχειρηματικοί χρήστες ή καταναλωτές παρέχουν για τη χρήση των εν λόγω υπηρεσιών ή τα οποία παράγονται κατά την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών και, εάν ναι, σε ποιες κατηγορίες των εν λόγω δεδομένων και υπό ποιους όρους **και αν τα εν λόγω δεδομένα παρέχονται σε τρίτους**·

- β) κατά πόσον οι επιχειρηματικοί χρήστες έχουν πρόσβαση σε προσωπικού χαρακτήρα δεδομένα ή άλλα δεδομένα, ή και τα δύο, τα οποία παρέχει ο συγκεκριμένος επιχειρηματικός χρήστης σε σχέση με τη χρήση των εκάστοτε επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή τα οποία παράγονται κατά την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών στον εν λόγω επιχειρηματικό χρήστη και τους καταναλωτές των προϊόντων ή των υπηρεσιών του και, εάν ναι, σε ποιες κατηγορίες των εν λόγω δεδομένων και υπό ποιους όρους·
- γ) κατά πόσον, εκτός από το στοιχείο β), οι επιχειρηματικοί χρήστες έχουν πρόσβαση σε προσωπικού χαρακτήρα δεδομένα ή άλλα δεδομένα, ή και τα δύο, μεταξύ άλλων, σε συγκεντρωτική μορφή, τα οποία παρέχονται ή παράγονται κατά την παροχή των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης σε όλους τους επιχειρηματικούς χρήστες και τους καταναλωτές και, εάν ναι, σε ποιες κατηγορίες των εν λόγω δεδομένων και υπό ποιους όρους.

Άρθρο 8

Περιορισμοί όσον αφορά την προσφορά διαφορετικών όρων με άλλα μέσα

1. Όταν, κατά την παροχή των υπηρεσιών τους, οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης περιορίζουν **σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο** τη δυνατότητα των επιχειρηματικών χρηστών να προσφέρουν τα ίδια προϊόντα και τις υπηρεσίες σε καταναλωτές υπό διαφορετικές συνθήκες με διαφορετικά μέσα πλην των εν λόγω υπηρεσιών, περιλαμβάνουν στους οικείους όρους και τις προϋποθέσεις τους λόγους για τον εν λόγω περιορισμό και καθιστούν αυτούς τους λόγους εύκολα διαθέσιμους στο κοινό. Οι λόγοι αυτοί περιλαμβάνουν τις κύριες οικονομικές, εμπορικές ή νομικές πτυχές των εν λόγω περιορισμών.
2. Η υποχρέωση που προβλέπεται στην παράγραφο 1 δεν θίγει τυχόν απαγορεύσεις ή περιορισμούς όσον αφορά την επιβολή τέτοιων περιορισμών που απορρέουν από την εφαρμογή άλλων κανόνων της Ένωσης ή από εθνικούς κανόνες που είναι σύμφωνοι με το δίκαιο της Ένωσης και στους οποίους υπόκεινται οι φορείς των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης.

Εσωτερικό σύστημα διεκπεραίωσης καταγγελιών

1. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης παρέχουν εσωτερικό σύστημα για τη διεκπεραίωση καταγγελιών από επιχειρηματικούς χρήστες.

Το εν λόγω εσωτερικό σύστημα διεκπεραίωσης καταγγελιών είναι εύκολα προσβάσιμο για τους επιχειρηματικούς χρήστες. Τους επιτρέπει να υποβάλλουν καταγγελίες απευθείας στον ενδιαφερόμενο πάροχο για οποιοδήποτε από τα ακόλουθα ζητήματα:

- α) την εικαζόμενη μη συμμόρφωση του εν λόγω παρόχου με τυχόν νομικές υποχρεώσεις που καθορίζονται στον παρόντα κανονισμό η οποία επηρεάζει [...] τον καταγγέλλοντα·
- β) τεχνολογικά ζητήματα που συνδέονται άμεσα με την παροχή επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και τα οποία επηρεάζουν τον καταγγέλλοντα [...].
- γ) μέτρα που λαμβάνει ο εν λόγω πάροχος ή συμπεριφορά του εν λόγω παρόχου που συνδέονται άμεσα με την παροχή επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και τα οποία επηρεάζουν [...] τον καταγγέλλοντα [...].

2. Στο πλαίσιο του εσωτερικού τους συστήματος διεκπεραίωσης καταγγελιών, οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης:

- α) εξετάζουν δεόντως τις καταγγελίες που υποβάλλονται και τη συνέχεια που ενδεχομένως χρειαστεί να δοθεί στην καταγγελία, ώστε να αντιμετωπίζεται επαρκώς το ζήτημα που τέθηκε, κατά τρόπο αναλογικό προς τη σημασία και την πολυπλοκότητα του ζητήματος·
- β) επεξεργάζονται τις καταγγελίες ταχέως και αποτελεσματικά, λαμβάνοντας υπόψη τη σημασία και την πολυπλοκότητα του ζητήματος που τέθηκε·
- γ) γνωστοποιούν στον καταγγέλλοντα την έκβαση της εσωτερικής διαδικασίας διεκπεραίωσης παραπόνων με εξατομικευμένο τρόπο και με [...] **σαφή και κατανοητή** [...] διατύπωση.

3. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης [...] παρέχουν στους όρους και τις προϋποθέσεις τους όλες τις σχετικές πληροφορίες σχετικά με την πρόσβαση στο εσωτερικό τους σύστημα διεκπεραίωσης καταγγελιών και τον τρόπο λειτουργίας αυτού.
4. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης παρέχουν σε ετήσια βάση και καθιστούν εύκολα διαθέσιμες στο ευρύ κοινό πληροφορίες σχετικά με τη λειτουργία και την αποτελεσματικότητα του εσωτερικού τους συστήματος διεκπεραίωσης καταγγελιών.

Οι πληροφορίες αυτές περιλαμβάνουν τον συνολικό αριθμό των κατατεθεισών καταγγελιών, τα [...] βασικά είδη [...] καταγγελιών [...] και το μέσο χρονικό διάστημα που χρειάστηκε για τη διεκπεραίωση των καταγγελιών [...].

5. Οι διατάξεις του παρόντος άρθρου δεν εφαρμόζονται σε παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης οι οποίοι αποτελούν μικρές επιχειρήσεις κατά την έννοια του άρθρου 2 παράγραφος 2 του παραρτήματος της σύστασης 2003/361/EK¹².

¹² Σύσταση της Επιτροπής 2003/361/EK, της 6ης Μαΐου 2003, σχετικά με τον ορισμό των πολύ μικρών, των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων (EE L 124 της 20.5.2003, σ. 36).

Άρθρο 10
Διαμεσολάβηση

1. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ορίζουν στους όρους και τις προϋποθέσεις τους [...] **δύο** ή περισσότερους διαμεσολαβητές με τους οποίους είναι διατεθειμένοι να συνεργαστούν για να επιδιώξουν την επίτευξη συμφωνίας με επιχειρηματικούς χρήστες σχετικά με την εξωδικαστική επίλυση τυχόν διαφορών μεταξύ του παρόχου και του επιχειρηματικού χρήστη οι οποίες προκύπτουν σε σχέση με την παροχή των σχετικών επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, συμπεριλαμβανομένων των καταγγελιών που δεν κατέστη εφικτό να επιλυθούν με το εσωτερικό σύστημα διεκπεραίωσης καταγγελιών του άρθρου 9.

Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης δύνανται να ορίζουν διαμεσολαβητές για την παροχή των οικείων υπηρεσιών διαμεσολάβησης από τοποθεσία εκτός της Ένωσης, υπό την προϋπόθεση ότι οι επιχειρηματικοί χρήστες δεν στερούνται επί της ουσίας του πλεονεκτήματος τυχόν έννομων διασφαλίσεων που κατοχυρώνονται από το δίκαιο της ΕΕ ή το δίκαιο των κρατών μελών, ως συνέπεια της παροχής των εν λόγω υπηρεσιών από τους διαμεσολαβητές εκτός της Ένωσης.

- 1α. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και οι επιχειρηματικοί χρήστες τους είναι ελεύθεροι να ορίσουν από κοινού οποιονδήποτε διαμεσολαβητή της επιλογής τους, ο οποίος δεν προσδιορίζεται στους όρους και τις προϋποθέσεις του ενδιαφερόμενου παρόχου επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, αφού ανακύψει διαφορά μεταξύ τους.**

2. Οι διαμεσολαβητές που αναφέρονται στην παράγραφο 1 τηρούν όλες τις ακόλουθες απαιτήσεις:
- α) είναι αμερόληπτοι και ανεξάρτητοι **τόσο από τον πάροχο επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης όσο και από τον ενδιαφερόμενο επιχειρηματικό χρήστη**·
 - β) οι υπηρεσίες διαμεσολάβησης που παρέχουν είναι οικονομικά προσιτές για [...] τον επιχειρηματικό χρήστη των εκάστοτε επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης·

- γ) είναι σε θέση να παρέχουν υπηρεσίες διαμεσολάβησης στη γλώσσα των όρων και των προϋποθέσεων που διέπουν τη συμβατική σχέση μεταξύ του παρόχου των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και του ενδιαφερόμενου επιχειρηματικού χρήστη·
- δ) είναι εύκολα προσβάσιμοι είτε με φυσική παρουσία στον τόπο εγκατάστασης ή διαμονής του επιχειρηματικού χρήστη, είτε εξ αποστάσεως με τη χρήση τεχνολογιών επικοινωνιών·
- ε) είναι σε θέση να παρέχουν υπηρεσίες διαμεσολάβησης χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση·
- στ) έχουν επαρκή κατανόηση των γενικών εμπορικών σχέσεων μεταξύ επιχειρήσεων και, ως εκ τούτου, μπορούν να συμβάλλουν αποτελεσματικά στην προσπάθεια επίλυσης διαφορών.

3. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης **και οι επιχειρηματικοί χρήστες** συμμετέχουν καλόπιστα [...] **εάν καταβάλλουν** προσπάθεια επίτευξης συμφωνίας με διαμεσολάβηση οποιουδήποτε από τους διαμεσολαβητές που έχουν καθορίσει σύμφωνα με την παράγραφο 1, με σκοπό την επίτευξη συμφωνίας για την επίλυση της διαφοράς.
4. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης αναλαμβάνουν εύλογο ποσοστό των συνολικών εξόδων της διαμεσολάβησης στην εκάστοτε υπόθεση. Το εύλογο ποσοστό των προαναφερόμενων συνολικών εξόδων καθορίζεται βάσει πρότασης του διαμεσολαβητή, στην οποία λαμβάνονται υπόψη όλα τα σχετικά στοιχεία της εκάστοτε υπόθεσης, ιδίως το βάσιμο των ισχυρισμών των μερών που εμπλέκονται στη διαφορά, η συμπεριφορά των μερών, καθώς και το μέγεθος και η μεταξύ των μερών οικονομική ισχύς. [...]
5. Κάθε προσπάθεια επίτευξης συμφωνίας μέσω διαμεσολάβησης για την επίλυση διαφοράς σύμφωνα με το παρόν άρθρο δεν θίγει τα δικαιώματα των παρόχων των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και των ενδιαφερόμενων επιχειρηματικών χρηστών να κινούν δικαστικές διαδικασίες ανά πάσα στιγμή κατά τη διάρκεια της διαδικασίας διαμεσολάβησης ή αργότερα.

5α. Η υποχρέωση που καθορίζεται στην παράγραφο 1 δεν ισχύει για παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης οι οποίοι αποτελούν μικρές επιχειρήσεις κατά την έννοια του άρθρου 2 παράγραφος 2 του παραρτήματος της σύστασης 2003/361/ΕΚ.

Άρθρο 11

Εξειδικευμένοι διαμεσολαβητές

Η Επιτροπή ενθαρρύνει τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, καθώς και τις οργανώσεις και τις ενώσεις που τους εκπροσωπούν, να συστήσουν είτε μεμονωμένα είτε από κοινού έναν ή περισσότερους οργανισμούς που παρέχουν υπηρεσίες διαμεσολάβησης, οι οποίοι τηρούν τις απαιτήσεις που ορίζονται στο άρθρο 10 παράγραφος 2, με συγκεκριμένο σκοπό τη διευκόλυνση της εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών με επιχειρηματικούς χρήστες οι οποίες προκύπτουν σε σχέση με την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών, λαμβάνοντας ιδίως υπόψη τον διασυννοριακό χαρακτήρα των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης.

Άρθρο 12

Δικαστικές διαδικασίες από αντιπροσωπευτικές οργανώσεις ή ενώσεις και από δημόσιους φορείς

1. Οργανώσεις και ενώσεις που έχουν έννομο συμφέρον να εκπροσωπούν επαγγελματικούς χρήστες ή να εκπροσωπούν χρήστες εταιρικών ιστότοπων, καθώς και δημόσιοι φορείς που έχουν συσταθεί στα κράτη μέλη [...] έχουν το δικαίωμα να προσφεύγουν ενώπιον των **αρμοδίων** εθνικών δικαστηρίων της Ένωσης, σύμφωνα με τους κανόνες του δικαίου του κράτους μέλους στο οποίο ασκείται η προσφυγή, να διακόπτουν ή να απαγορεύουν τυχόν μη συμμόρφωση παρόχων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή παρόχων επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης προς τις σχετικές απαιτήσεις που καθορίζονται στον παρόντα κανονισμό.

2. Οι οργανώσεις ή ενώσεις έχουν το δικαίωμα που αναφέρεται στην παράγραφο 1 μόνον όταν [...] πληρούν όλες τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

- α) έχουν συσταθεί σύμφωνα με τη νομοθεσία κράτους μέλους·
- β) επιδιώκουν σκοπούς που εξυπηρετούν το συλλογικό συμφέρον της ομάδας επιχειρηματικών χρηστών ή χρηστών εταιρικών ιστότοπων που εκπροσωπούν σε διαρκή βάση·
- γ) είναι μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα [...].
- δ) δεν υφίστανται αθέμιτη επιρροή κατά τη λήψη των αποφάσεών τους από τυχόν τρίτους παρόχους χρηματοδότησης και ότι δεν δέχονται χρηματοδότηση από παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης.

Για τον σκοπό αυτόν, οι οργανώσεις ή ενώσεις δημοσιοποιούν το σύνολο των πληροφοριών σχετικά με τα μέλη, τη δομή διακυβέρνησης και τα οικονομικά τους,

2α. Στα κράτη μέλη όπου έχουν συσταθεί [...] δημόσιοι φορείς, αυτοί έχουν το δικαίωμα που αναφέρεται στην παράγραφο 1, υπό την προϋπόθεση ότι τους έχει ανατεθεί η υπεράσπιση των συλλογικών συμφερόντων επιχειρηματικών χρηστών ή χρηστών εταιρικών ιστότοπων ή η διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις που προβλέπονται στον παρόντα κανονισμό, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του εθνικού δικαίου του οικείου κράτους μέλους.

2β. Τα κράτη μέλη μπορούν να ορίσουν:

- α) οργανώσεις ή ενώσεις με έδρα στην επικράτειά τους που πληρούν τουλάχιστον τις απαιτήσεις της παραγράφου 2 κατόπιν αιτήματός τους,

β) δημόσιους φορείς που έχουν συσταθεί στην επικράτειά τους που πληρούν τις απαιτήσεις της παραγράφου 2α,

στις οποίες και τους οποίους εκχωρείται το δικαίωμα που αναφέρεται στην παράγραφο 1 και διαβιβάζουν στην Επιτροπή την ονομασία και τον σκοπό τους.

2γ. Η Επιτροπή καταρτίζει κατάλογο των οργανώσεων, ενώσεων και δημόσιων φορέων σύμφωνα με την παράγραφο 2β, προσδιορίζοντας τον σκοπό τους. Ο κατάλογος αυτός δημοσιεύεται στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης· οι τροποποιήσεις αυτού του καταλόγου δημοσιεύονται αμελλητί και ο ενημερωμένος κατάλογος δημοσιεύεται ανά εξάμηνο.

2δ. Τα δικαστήρια δέχονται τον εν λόγω κατάλογο ως απόδειξη της νομικής ικανότητας της οργάνωσης, της ένωσης ή του δημόσιου φορέα, με την επιφύλαξη του δικαιώματος να εξετάσουν αν ο σκοπός του προσφεύγοντος δικαιολογεί την κίνηση διαδικασίας στη συγκεκριμένη υπόθεση.

2ε. Αν ένα κράτος μέλος ή η Επιτροπή εκφράσει αμφιβολίες σχετικά με τη συμμόρφωση οργάνωσης ή ένωσης με τα κριτήρια της παραγράφου 2 ή σχετικά με τη συμμόρφωση δημόσιου φορέα με τα κριτήρια της παραγράφου 2α, το κράτος μέλος που έχει ορίσει την εν λόγω οργάνωση, ένωση ή φορέα διερευνά τις αμφιβολίες και, όπου αρμόζει, ανακαλεί τον ορισμό, αν δεν υπάρχει συμμόρφωση με ένα ή περισσότερα κριτήρια.

3. Το δικαίωμα που προβλέπεται στην παράγραφο 1 δεν θίγει τα δικαιώματα των επιχειρηματικών χρηστών και των χρηστών εταιρικών ιστότοπων να [...] **προσφεύγουν** ενώπιον των αρμόδιων εθνικών δικαστηρίων, σύμφωνα με τους κανόνες του δικαίου του κράτους μέλους στο οποίο ασκείται η προσφυγή, **η οποία αφορά μεμονωμένα δικαιώματα και αποσκοπεί στη διακοπή** [...] τυχόν μη συμμόρφωσης εκ μέρους των παρόχων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης **ή των παρόχων επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης** προς τις σχετικές απαιτήσεις που καθορίζονται στον παρόντα κανονισμό.

Άρθρο 12α

Επιβολή

Τα κράτη μέλη θεσπίζουν τους κανόνες για τον καθορισμό των κυρώσεων που εφαρμόζονται σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων του παρόντος κανονισμού και διασφαλίζουν την εφαρμογή τους. Οι προβλεπόμενες κυρώσεις είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.

Άρθρο 13

Κώδικες δεοντολογίας

1. Η Επιτροπή ενθαρρύνει την κατάρτιση κωδίκων δεοντολογίας από τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και από οργανώσεις και ενώσεις που τους εκπροσωπούν, οι οποίοι προορίζονται να συμβάλλουν στην ορθή εφαρμογή του παρόντος κανονισμού, και στους οποίους λαμβάνονται υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των διαφόρων τομέων παροχής των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, καθώς και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των πολύ μικρών, των μικρών και των μεσαίων επιχειρήσεων.
2. Η Επιτροπή ενθαρρύνει την εκπόνηση κωδίκων δεοντολογίας από τους παρόχους επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης και από οργανώσεις και ενώσεις που τους εκπροσωπούν, οι οποίοι προορίζονται **συγκεκριμένα** να συμβάλλουν στην ορθή εφαρμογή του άρθρου 5 [...].

Άρθρο 14
Επανεξέταση

1. Έως τις [ημερομηνία: τρία έτη μετά την ημερομηνία έναρξης ισχύος], και εν συνεχεία ανά τριετία, η Επιτροπή αξιολογεί τον παρόντα κανονισμό και υποβάλλει έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο και την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή.
2. Η πρώτη αξιολόγηση του παρόντος κανονισμού διεξάγεται ιδίως με σκοπό την αξιολόγηση της συμμόρφωσης προς τις υποχρεώσεις που καθορίζονται στα άρθρα 5, 6, 7 και 8 και των επιπτώσεών τους στην οικονομία των επιγραμμικών πλατφορμών και κατά πόσον ενδέχεται να απαιτηθούν πρόσθετοι κανόνες, μεταξύ άλλων, για την επιβολή του νόμου, ώστε να εξασφαλίζεται δίκαιο, προβλέψιμο, βιώσιμο και αξιόπιστο επιγραμμικό επιχειρηματικό περιβάλλον εντός της εσωτερικής αγοράς.
3. Τα κράτη μέλη παρέχουν κάθε χρήσιμη πληροφορία που διαθέτουν, την οποία ενδέχεται να χρειαστεί η Επιτροπή για τους σκοπούς της σύνταξης της έκθεσης που αναφέρεται στην παράγραφο 1.
4. Κατά την αξιολόγηση του παρόντος κανονισμού, η Επιτροπή λαμβάνει υπόψη, μεταξύ άλλων, τις γνώμες και τις εκθέσεις που υποβάλλει ενώπιόν της η ομάδα εμπειρογνομόνων του παρατηρητηρίου της οικονομίας των επιγραμμικών πλατφορμών που έχει συσταθεί σύμφωνα με την απόφαση C(2018)2393 της Επιτροπής. Η Επιτροπή εξασφαλίζει ότι οι γνώμες των κρατών μελών και των σχετικών ενδιαφερόμενων φορέων λαμβάνονται δεόντως υπόψη κατά την κατάρτιση της έκθεσης αξιολόγησης. Λαμβάνει επίσης υπόψη, κατά περίπτωση, το περιεχόμενο και τη λειτουργία τυχόν κωδίκων δεοντολογίας που αναφέρονται στο άρθρο 13.

Άρθρο 15

Έναρξη ισχύος και εφαρμογή

1. Ο παρών κανονισμός αρχίζει να ισχύει την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευσή του στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.
2. Αρχίζει να ισχύει από [ημερομηνία: [...]] **δώδεκα** μήνες από την ημερομηνία δημοσίευσής του].

Ο παρών κανονισμός είναι δεσμευτικός ως προς όλα τα μέρη του και ισχύει άμεσα σε κάθε κράτος μέλος.

Βρυξέλλες,

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο

Ο Πρόεδρος

Για το Συμβούλιο

Ο Πρόεδρος
