

Bruxelles, 21. studenoga 2018.
(OR. en)

13876/18

Međuinstitucijski predmet:
2018/0112(COD)

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

NAPOMENA

Od:	Odbor stalnih predstavnika (dio 1.)
Za:	Vijeće
Br. dok. Kom.:	8413/18 + ADD 1
Predmet:	Prijedlog uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o promicanju pravednosti i transparentnosti za poslovne korisnike usluga internetskog posredovanja – opći pristup

I. UVOD

1. Komisija je 26. travnja 2018. podnijela navedeni Prijedlog uredbe Europskom parlamentu i Vijeću.¹ Prijedlog se temelji na članku 114. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU).

¹ Dok. 8413/18 + ADD1.

2. Cilj je ovom Uredbom doprinijeti ispravnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta utvrđivanjem pravila kojima se jamči da poslovni korisnici usluga internetskog posredovanja i korisnici korporativnih internetskih stranica u pogledu internetskih tražilica uživaju prikladnu transparentnost i mogućnosti djelotvorne pravne zaštite.
3. Europski gospodarski i socijalni odbor 19. rujna 2018. dao je mišljenje o Prijedlogu.²
4. Odbor Europskog parlamenta za unutarnje tržište i zaštitu potrošača (IMCO) još nije glasovao o svojem izvješću.

II. TRENUTAČNO STANJE

5. Radna skupina za konkurentnost i rast započela je 4. svibnja 2018. s razmatranjem Prijedloga. Na 11 službenih sastanaka održanih tijekom bugarskog i austrijskog predsjedanja rasprave Radne skupine bile su uglavnom usmjerene na područje primjene Uredbe, odredbe o prekidu i obustavi, rangiranje rezultata pretraživanja, sudske postupke kao dio eventualnih mogućnosti sudske zaštite i na provedbu Uredbe.
6. Procjena učinka priložena ovome Prijedlogu detaljno se razmatrala na dvama sastancima Radne skupine, 23. svibnja i 11. lipnja 2018. Prilikom razmatranja pokazalo se da delegacije općenito podupiru cilj Prijedloga i metode, kriterije i opcije koje je utvrdila Komisija.
7. Odbor stalnih predstavnika (COREPER) na svojem je sastanku 16. studenoga 2018. raspravljao o kompromisnom tekstu predsjedništva (dok. 13875/1/18 REV 1) i dao suglasnost da se priloženi tekst proslijedi Vijeću za konkurentnost s ciljem postizanja dogovora o općem pristupu na sastanku tog Vijeća 29. studenoga 2018.

² TEN/662-EESC-2018.

III. ZAKLJUČAK

8. Vijeće (konkurentnost) poziva se da potvrdi svoju suglasnost u vezi s tekstom (opći pristup) i ovlasti predsjedništvo da započne pregovore o tom predmetu s predstavnicima Europskog parlamenta i Komisije.
-

Prijedlog

UREDBE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

o promicanju pravednosti putem [...] transparentnosti za poslovne korisnike usluga internetskog posredovanja i za korisnike korporativnih internetskih stranica u pogledu internetskih tražilica

(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 odbora³,
uzimajući u obzir mišljenje Odbora regija⁴,
u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom,

³ SL C , , str. .

⁴ SL C , , str. .

budući da:

- (1) Usluge internetskog posredovanja ključne su za omogućivanje poduzetništva, trgovine i inovacija, mogu poboljšati i dobrobit potrošača i sve se više upotrebljavaju i u javnom i privatnom sektoru. Nude pristup novim tržištima i komercijalnim prilikama, što poduzećima omogućuje da iskoriste prednosti unutarnjeg tržišta. To isto omogućuju i potrošačima u Uniji, osobito povećanjem izbora robe i usluga koje im se nude na internetu.
- (2) Usluge internetskog posredovanja mogu biti od ključne važnosti za komercijalni uspjeh poduzeća koja se koriste takvim uslugama kako bi doprla do potrošača. **Kako bi se u potpunosti iskoristile prednosti ekonomije platformi, važno je da se poduzeća mogu pouzdati u platforme s kojima ulaze u komercijalne odnose. To je važno poglavito jer** [...] porast transakcija koje se provode uslugama internetskog posredovanja, omogućen snažnim podatkovno utemeljenim mrežnim učincima, dovodi do toga da takvi poslovni korisnici, osobito mikropoduzeća te mala i srednja poduzeća, ovisе o tim uslugama za dosezanje potrošača. S obzirom na tu povećanu ovisnost pružatelji tih usluga često imaju veću pregovaračku moć, što im omogućuje da postupaju jednostrano na način koji može biti nepravedan i štetan za legitimne interese njihovih poslovnih korisnika i, neizravno, potrošača u Uniji.

- (3) Isto tako, internetske tražilice mogu biti važni izvori internetskog prometa za poduzeća koja nude robu ili usluge potrošačima putem internetskih stranica, zbog čega mogu znatno utjecati na komercijalni uspjeh takvih korisnika korporativnih internetskih stranica koji nude svoju robu ili usluge putem interneta na unutarnjem tržištu. U tom pogledu način na koji pružatelji internetskih tražilica rangiraju internetske stranice, uključujući stranice putem kojih korisnici korporativnih internetskih stranica nude svoju robu i usluge potrošačima, ima važan učinak na potrošačev izbor i komercijalni uspjeh tih korisnika korporativnih internetskih stranica. Čak i u slučaju nepostojanja ugovornog odnosa s korisnicima korporativnih internetskih stranica pružatelji internetskih tražilica mogu jednostrano postupati na način koji može biti nepravedan i koji može biti štetan za legitimne interese korisnika korporativnih internetskih stranica i, neizravno, potrošača u Uniji.
- (4) Ovisnost poslovnih korisnika o uslugama internetskog posredovanja dovodi i do situacije u kojoj poslovni korisnici često imaju ograničene mogućnosti traženja pravne zaštite u slučajevima kada je jednostrano djelovanje pružatelja tih usluga dovelo do spora. Ti pružatelji u brojnim slučajevima ne nude pristupačne i učinkovite interne sustave rješavanja pritužbi. Postojeći alternativni mehanizmi za izvansudsko rješavanje sporova također mogu biti neučinkoviti iz različitih razloga, uključujući manjak specijaliziranih miritelja i strah poslovnih korisnika od odmazde.

- (5) Usluge internetskog posredovanja i internetske tražilice, kao i [...] transakcije koje te usluge omogućuju, imaju intrinzični prekogranični potencijal i osobito su važne za ispravno funkcioniranje unutarnjeg tržišta Unije u današnjem gospodarstvu. Potencijalno nepoštene i štetne trgovinske prakse određenih pružatelja tih usluga [...] **i nedostatak mehanizama djelotvorne pravne zaštite** sprečavaju potpuno ostvarenje tog potencijala i negativno utječu na pravilno funkcioniranje unutarnjeg tržišta. [...]
- (5.a)** Na razini Unije trebalo bi [...] uspostaviti ciljan skup obveznih pravila **o transparentnosti** kako bi se osiguralo pravedno, predvidljivo, održivo i pouzdano internetsko poslovno okruženje na unutarnjem tržištu [...]. [...] **Posebno bi [...] poslovnim korisnicima usluga internetskog posredovanja [...] trebalo pružiti prikladnu transparentnost i učinkovite mogućnosti pravne zaštite diljem Unije kako bi se olakšalo prekogranično poslovanje u Uniji te time unaprijedilo ispravno funkcioniranje unutarnjeg tržišta i kako bi se uhvatilo ukoštac s mogućom pojavom rascjepkanosti u konkretnim područjima obuhvaćenima odredbama ove Uredbe. Komisija bi postupnim pristupom trebala ocijeniti funkcioniranje tih pravila, među ostalim u pogledu toga postoji li potreba za dodatnim reguliranjem, u okviru postupka preispitivanja predviđenog ovom Uredbom.**

- (6) [...] Tim bi pravilima trebala biti predviđena i prikladna transparentnost u pogledu rangiranja korisnika korporativnih internetskih stranica u rezultatima pretraživanja tražilica. Tim bi se pravilima **istodobno** trebao štititi važan inovacijski potencijal šire ekonomije internetskih platformi. **Primjereno je razjasniti da se ovom Uredbom ne bi trebalo utjecati na nacionalno građansko pravo, posebice ugovorno pravo, poput odredaba o valjanosti, sastavljanju, učincima ili raskidu ugovora u onoj mjeri u kojoj su odredbe nacionalnog građanskog prava u skladu s pravom Unije te u mjeri u kojoj relevantni aspekti nisu obuhvaćeni odredbama ove Uredbe. Države članice trebale bi i dalje moći slobodno primjenjivati nacionalne zakone kojima se zabranjuje ili sankcionira jednostrano postupanje ili nepoštene komercijalne prakse.**

- (7) Budući da usluge internetskog posredovanja i internetske tražilice najčešće imaju globalnu dimenziju, ova bi se Uredba trebala primjenjivati na pružatelje tih usluga neovisno o tome imaju li poslovni nastan u državi članici ili izvan Unije, pod uvjetom da su ispunjena dva kumulativna uvjeta: prvo, poslovni korisnici ili korisnici korporativnih internetskih stranica trebali bi imati poslovni nastan u Uniji; drugo, poslovni korisnici ili korisnici korporativnih internetskih stranica trebali bi u okviru pružanja tih usluga nuditi svoju robu ili usluge potrošačima koji se nalaze u Uniji barem za dio transakcije. Takvi potrošači trebali bi se nalaziti u Uniji, ali ne trebaju imati boravište u Uniji ili biti državljani neke od država članica. Prema tome, ova se Uredba ne bi trebala primjenjivati ako poslovni korisnici ili korisnici korporativnih internetskih stranica nemaju poslovni nastan u Uniji ili ako imaju poslovni nastan u Uniji, ali koriste se uslugama 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 se inače primjenjuje na ugovor.**
- (8) Pružatelji koji nude višestranе usluge koje se u načelu temelje na istom poslovnom modelu izgradnje ekosustava internetski posreduju u cijelom nizu komercijalnih odnosa između poslovnih subjekata i potrošača. Kako bi obuhvatile relevantne usluge, usluge internetskog posredovanja potrebno je definirati na precizan i tehnološki neutralan način. Konkretno, usluge se trebaju sastojati od usluga informacijskog društva, za koje je karakteristično da im je svrha omogućivanje pokretanja izravnih transakcija između poslovnih korisnika i potrošača, neovisno o tome provode li se transakcije u konačnici putem interneta, na internetskom portalu dotičnog pružatelja usluga internetskog posredovanja ili poslovnog korisnika, [...] izvanmrežno **ili se uopće ne provode**. Nadalje, usluge bi trebalo 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 nužno potreban izričit pisani sporazum.

- (9) Prema tome, primjeri usluga internetskog posredovanja obuhvaćenih ovom Uredbom trebaju obuhvaćati internetska tržišta za e-trgovinu, uključujući tržišta koja se temelje na suradnji, a na kojima su poslovni korisnici aktivni, internetske usluge softverskih aplikacija, **kao što su trgovine aplikacija**, i internetske usluge društvenih mreža, **bez obzira na tehnologiju upotrijebljenu 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 bilo kakvo novčano plaćanje niti 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 savjetovanja isključivo među poslovnim subjektima (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. **Iz istog razloga ovom Uredbom nisu obuhvaćene softverske usluge za optimizaciju tražilica i usluge koje su povezane sa softverom za blokiranje oglasa. Isto tako, usluge internetskog posredovanja u vezi s tehnologijom koje povezuju hardver i aplikacije nisu obuhvaćene ovom Uredbom jer one nisu izravno povezane s pružanjem roba ili usluga**. Nadalje, ova se Uredba ne bi trebala primjenjivati na usluge plaćanja internetom jer one same ne ispunjuju primjenjive zahtjeve, nego predstavljaju pomoćne usluge u odnosu na transakciju za isporuku robe i usluga potrošačima.
- (10) U skladu s relevantnom sudskom praksom Suda Europske unije te s obzirom na činjenicu da je uočen ovisan položaj poslovnih korisnika, ponajprije u pogledu usluga internetskog posredovanja koje služe kao točka pristupa potrošačima u obliku fizičkih osoba, pojam potrošača koji se upotrebljava za određivanje područja primjene ove Uredbe valja shvatiti kao da se odnosi isključivo na fizičke osobe kada djeluju u svrhe koje ne ulaze u okvir njihove trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.

- (11) Za potrebe dosljednosti definiciju internetske tražilice koja se upotrebljava u ovoj Uredbi treba uskladiti s definicijom koja se upotrebljava u Direktivi (EU) 2016/1148 Europskog parlamenta i Vijeća⁵.
- (12) U svrhu djelotvorne zaštite poslovnih korisnika, ako je to potrebno, ova bi se Uredba trebala primjenjivati u slučajevima kada uvjete ugovornog odnosa, neovisno o njihovom nazivu ili obliku, [...] **jednostrano određuje** [...] **pružatelj usluga internetskog posredovanja** [...]. Odgovor na pitanje jesu li uvjeti upotrebe **jednostrano određeni** [...] trebalo bi [...] **ocijeniti** na temelju ukupne procjene, pri čemu činjenica da su određene odredbe tih uvjeta pojedinačno dogovorene sama po sebi nije od odlučujuće važnosti.
- (13) Kako bi se zajamčilo da opći uvjeti ugovornog odnosa omogućuju poslovnim korisnicima utvrđivanje komercijalnih uvjeta za upotrebu, prekid i obustavu usluga internetskog posredovanja te kako bi se postigla predvidljivost u pogledu njihova poslovnog odnosa, ti bi uvjeti upotrebe trebali biti sastavljeni na **jednostavnom i razumljivom** [...] jeziku [...]. Trebalo bi se smatrati da uvjeti upotrebe nisu sastavljeni na **jednostavnom i razumljivom** [...] jeziku ako su nejasni, neprecizni ili ne sadržavaju pojedinosti o važnim komercijalnim pitanjima i, prema tome, poslovnom korisniku ne pružaju razuman stupanj predvidljivosti u vezi s najvažnijim aspektima ugovornog odnosa.

⁵ Direktiva (EU) 2016/1148 Europskog parlamenta i Vijeća o mjerama za visoku zajedničku razinu sigurnosti mrežnih i informacijskih sustava širom Unije (SL L 194, 19.7.2016., str. 1.).

- (14) Osiguravanje transparentnosti u općim uvjetima upotrebe može biti od ključne važnosti za promicanje održivih poslovnih odnosa i sprječavanje nepoštenog ponašanja na štetu poslovnih korisnika. Pružatelji usluga internetskog posredovanja stoga bi trebali osigurati da su uvjeti upotrebe lako dostupni u svim fazama ugovornog odnosa, među ostalim potencijalnim poslovnim korisnicima u predugovornoj fazi, te da se obavijest o svim izmjenama uvjeta upotrebe dostavlja poslovnim korisnicima **na trajnom nosaču podataka** u utvrđenom roku za obavješćivanje koji je razuman i razmjeran s obzirom na konkretne okolnosti te iznosi najmanje 15 dana. Rok za obavješćivanje ne bi se trebao primjenjivati ako i u mjeri u kojoj se dotični poslovni korisnik odrekao tog prava na nedvosmislen način ili ako i u mjeri u kojoj potreba za provedbom izmjene uz nepoštovanje roka za obavješćivanje proizlazi iz pravne obveze kojoj pružatelj usluge podliježe na temelju zakonodavstva Unije ili nacionalnog zakonodavstva. **Međutim, predložene uredničke promjene ne bi trebale biti obuhvaćene pojmom „izmjene” ako se njima ne mijenja sadržaj ili značenje uvjeta upotrebe. Obvezom obavješćivanja o predloženim izmjenama na trajnome nosaču podataka, primjerice putem poruka e-pošte ili drugih komunikacijskih sustava kojima se, među ostalim, omogućuje primanje i pohrana svih vrsta poruka, trebalo bi se omogućiti poslovnim korisnicima učinkovito preispitivanje tih izmjena u kasnijoj fazi.**

- (15) Radi zaštite poslovnih korisnika [...] neusklađeni uvjeti upotrebe [...] ne **bi trebali biti** obvezujući za dotičnog poslovnog korisnika, uz učinke *ex tunc* [...]. Međutim, [...] **to** bi se trebalo odnositi samo na konkretne odredbe uvjeta upotrebe koji nisu usklađeni. Preostale bi odredbe trebale ostati valjane i izvršive ako **su valjane i izvršive u skladu s nacionalnim pravom i** mogu se odvojiti od neusklađenih odredaba. [...] **Primjereno je pojasniti da se pružatelj internetskih usluga posredovanja ne bi trebao oslanjati ni na kakve neusklađene uvjete upotrebe ili njihove odredbe niti na temelju njih ostvarivati potraživanja. Svako daljnje preispitivanje sadržaja uvjeta upotrebe na temelju nacionalnog prava trebalo bi i dalje biti nepromijenjeno.**

- (16) Pružatelj usluga internetskog posredovanja može imati legitimne razloge za donošenje odluke o obustavi [...] pružanja svojih usluga [...] određenom poslovnom korisniku, među ostalim isključenjem određene robe ili usluga određenog poslovnog korisnika ili uklanjanjem rezultata pretraživanja. Međutim, budući da takve odluke mogu znatno utjecati na interese dotičnog poslovnog korisnika, trebalo bi mu, **prije obustave ili istodobno s njezinim stupanjem na snagu, dostaviti [...] obrazloženje za tu odluku na trajnom nosaču podataka.** Obrazloženjem bi se poslovnim korisnicima trebalo omogućiti da utvrde ima li prostora za osporavanje te odluke, čime im se unapređuju mogućnosti traženja djelotvorne pravne zaštite, ako je to potrebno, **među ostalim s ciljem ponovnog uvrštenja isključene robe ili usluga.** [...] ⁶. U obrazloženju je potrebno utvrditi [...] osnove za odluku, na temelju osnove koju je pružatelj usluga unaprijed utvrdio u uvjetima upotrebe, i na razmjeran način uputiti na relevantne okolnosti koje su dovele do te odluke.

4 [...]]

(16.a) Prekid usluga internetskog posredovanja u cijelosti i povezano brisanje podataka koji su dostavljeni za korištenje ili proizlaze iz pružanja navedenih usluga predstavlja 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 dostaviti obrazloženje na trajnom nosaču podataka najmanje 30 dana prije nego što stupi na snagu prekid njegovih usluga internetskog posredovanja u cijelosti. Međutim, u slučajevima kada se regulatornom obvezom zahtijeva da pružatelj usluga internetskog posredovanja određenom korisniku prekine pružanje usluga internetskog posredovanja u cijelosti, taj se rok za obavješćivanje ne bi trebao primjenjivati. Rok za obavješćivanje 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 u skladu s pravom Unije kojime se omogućava neposredni prekid ako se, uzimajući u obzir okolnosti konkretnog slučaja i odvagujući interese obiju strana, ne može razumno očekivati da se ugovorni odnos nastaviti do dogovorenog kraja razdoblja ili isteka roka za obavješćivanje. Kako bi se osigurala proporcionalnost, pružatelji usluga internetskog posredovanja trebali bi, kada je to razumno i tehnički izvedivo, provesti samo djelomičnu obustavu ili prekid svojih usluga, na primjer uklanjanjem s popisa samo određene robe ili usluga poslovnog korisnika. Obustava i prekid, u cijelosti, predstavljaju najstrožu mjeru.

- (17) Rang robe i usluga koji određuju pružatelji usluga internetskog posredovanja ima važan učinak na potrošačev izbor i, posljedično, na komercijalni uspjeh poslovnih korisnika koji nude tu robu i usluge potrošačima. **Rang se odnosi na relativnu vidljivost ponuda poslovnih korisnika ili relevantnost rezultata pretraživanja kako su predstavljani, organizirani ili dostavljeni od strane pružatelja internetskih usluga 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.** Prema tome, pružatelji usluga internetskog posredovanja trebaju prethodno utvrditi glavne parametre koji utječu na rangiranje kako bi poboljšali predvidljivost za poslovne korisnike te kako bi im omogućili da bolje razumiju funkcioniranje mehanizma rangiranja i da usporede praksu rangiranja kod različitih pružatelja usluga. Pojam glavnog parametra potrebno je shvatiti kao da se odnosi na sve opće kriterije, postupke, konkretne signale ugrađene u algoritme ili druge mehanizme za prilagodbu ili degradiranje statusa koji se upotrebljavaju u vezi s rangiranjem.

(17.a) Opis glavnih parametara na temelju kojih se određuje rang trebao bi obuhvaćati i objašnjenje mogućnosti da poslovni korisnici aktivno utječu na rang u zamjenu za naknadu, kao i učinke 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 od strane poslovnog korisnika koje bi mogle imati takav praktični učinak, primjerice korištenje svim *premium* značajkama ili pomoćnim uslugama. Sadržaj opisa, uključujući broj i vrstu glavnih parametara, može se u skladu s tim uvelike razlikovati ovisno o posebnim uslugama internetskog posredovanja ili internetskih tražilica o kojima je riječ, ali [...] bi poslovnim korisnicima trebao omogućiti prikladno 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 tih proizvoda ili usluga, opseg učinka naknade na rang i elementi koji se ne odnose ili samo u maloj mjeri odnose na taj proizvod ili uslugu, kao što su prezentacijske značajke internetske ponude, mogli bi biti primjeri glavnih 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.

(18) Isto tako, način na koji pružatelji internetskih tražilica rangiraju internetske stranice, osobito one putem kojih poduzeća nude robu i usluge potrošačima, ima važan učinak na potrošačev izbor i komercijalni uspjeh korisnika korporativnih internetskih stranica. Pružatelji internetskih tražilica stoga trebaju dati opis glavnih parametara na temelju kojih se rangiraju sve indeksirane internetske stranice **i relativne važnosti tih glavnih parametara u odnosu na druge parametre**, uključujući one korisnika korporativnih internetskih stranica i ostale internetske stranice. Osim značajki robe i usluga i njihove relevantnosti za potrošače, u slučaju internetskih tražilica tim se opisom korisnicima korporativnih internetskih stranica treba omogućiti i odgovarajuće razumijevanje načina na koji su, i u kojoj mjeri, uzete u obzir određene značajke dizajna internetskih stranica koje se upotrebljavaju, kao što je njihova optimizacija za prikaz na uređajima za mobilnu telekomunikaciju, **te bi trebao obuhvaćati i objašnjenje mogućnosti da poslovni korisnici aktivno utječu na rang u zamjenu za naknadu, kao i relativne učinke takvog postupanja**. U slučaju nepostojanja ugovornog odnosa između pružatelja internetskih tražilica i korisnika korporativnih internetskih stranica, taj opis treba biti dostupan javnosti na očitj i lako dostupnoj lokaciji u okviru relevantne internetske tražilice. **Područja internetskih stranica na kojima se od korisnika traži da se prijave ili registriraju ne bi trebalo smatrati lako i javno dostupnima u tom smislu**. Kako bi se korisnicima korporativnih internetskih stranica zajamčila predvidljivost, opis bi trebalo ažurirati, uključujući mogućnost da sve izmjene glavnih parametara budu lako prepoznatljive.

(18.a) Od pružatelja usluga internetskog posredovanja ili internetskih tražilica ne bi trebalo zahtijevati da objave u detalje kako funkcioniraju njihovi mehanizmi rangiranja, uključujući algoritme iz ove Uredbe. Isto tako, ne bi trebalo narušiti njihovu sposobnost odgovora na zlonamjernu manipulaciju ranga koju vrše treće strane, među ostalim u interesu potrošača. Općim opisom glavnih parametara rangiranja trebali bi se očuvati ti interesi, omogućavajući istodobno poslovnim korisnicima i korisnicima korporativnih internetskih stranica odgovarajuće razumijevanje funkcioniranja rangiranja u kontekstu njihova korištenja posebnim uslugama internetskog posredovanja ili internetskih tražilica. Kako bi se osiguralo ostvarenje cilja ove Uredbe, uzimanje u obzir komercijalnih interesa pružatelja internetskih usluga posredovanja ili internetskih tražilica ne bi stoga nikad trebalo dovesti do odbijanja objavljivanja glavnih parametara rangiranja. U tom pogledu [...] dani opis trebao bi se temeljiti u najmanjoj mjeri na stvarnim podacima o relevantnosti upotrijebljenih parametara rangiranja. Ako se glavni parametri ili informacije o njihovoj relativnoj važnosti smatraju poslovnim tajnama, trebao bi se primjenjivati članak 1. stavak 2. točka (b) Direktive (EU) 2016/943.

- (19) Ako pružatelj usluga internetskog posredovanja sam nudi određenu robu ili usluge potrošačima putem vlastitih usluga internetskog posredovanja ili to čini putem poslovnog korisnika pod njegovom kontrolom, taj pružatelj usluga može izravno konkurirati ostalim poslovnim korisnicima njegovih usluga internetskog posredovanja koji nisu pod njegovom kontrolom. U takvim je situacijama osobito važno da pružatelj usluga internetskog posredovanja djeluje na transparentan način i pruži opis razlika u postupanju, s pomoću pravnih, komercijalnih ili tehničkih sredstava, koje može primjenjivati u pogledu robe ili usluga koje sam nudi u usporedbi s onima koje nude poslovni korisnici. Kako bi se zajamčila proporcionalnost, ta se obveza treba primjenjivati na razini svih usluga internetskog posredovanja, a ne na razini pojedinačne robe ili usluga koje se nude putem tih usluga.
- (20) Mogućnost pristupa podacima i njihove upotrebe, uključujući osobne podatke, može omogućiti stvaranje važne vrijednosti u ekonomiji internetskih platformi, **i općenito i za poslovne korisnike i uključene 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 i upotrebu određenih kategorija podataka. Opis bi trebao biti proporcionalan i mogao bi se odnositi na opće uvjete pristupa, a ne iscrpno utvrđivanje stvarnih podataka ili kategorija podataka, kako bi poslovni korisnici mogli razumjeti mogu li upotrebljavati podatke za poboljšanje stvaranja vrijednosti, među ostalim i mogućom daljnjom uporabom podatkovnih usluga trećih strana. **Takve 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 podataka trebala bi biti u skladu s **Unijnim pravilima o zaštiti podataka, osobito** Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća⁷.

⁷ Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (Tekst značajan za EGP), SL L 119, 4.5.2016., str. 1.).

- (21) Pružatelji usluga internetskog posredovanja mogu u određenim slučajevima u uvjetima upotrebe ograničiti sposobnost poslovnih korisnika da potrošačima ponude robu ili usluge pod povoljnijim uvjetima putem sredstava koji nisu te usluge internetskog posredovanja. U tim slučajevima pružatelji usluga trebaju utvrditi osnovu za takvo postupanje, osobito u pogledu glavnih ekonomskih, komercijalnih ili pravnih razmatranja za ograničenja. Međutim, tu obvezu transparentnosti ne treba tumačiti tako da utječe na procjenu zakonitosti takvih ograničenja u skladu s drugim zakonodavnim aktima Unije ili država članica u skladu sa zakonodavstvom Unije, uključujući u područjima tržišnog natjecanja i nepoštenih komercijalnih praksi, te na primjenu takvih propisa.
- (22) Kako bi se poslovnim korisnicima, uključujući one čije je korištenje relevantnim uslugama internetskog posredovanja obustavljeno ili prekinuto, omogućio pristup trenutačnim, odgovarajućim i djelotvornim mogućnostima pravne zaštite, pružatelji usluga internetskog posredovanja trebaju imati interni sustav za rješavanje pritužbi. Svrha tog internog sustava za rješavanje pritužbi treba biti osiguravanje bilateralnog rješavanja znatnog udjela pritužbi od strane pružatelja usluga internetskog posredovanja i relevantnog poslovnog korisnika. Nadalje, uvođenjem obveze pružatelja usluga internetskog posredovanja da objavljuju informacije o funkcioniranju i djelotvornosti njihova internog sustava za rješavanje pritužbi trebalo bi se pomoći poslovnim korisnicima da razumiju vrste pitanja koja se mogu pojaviti u kontekstu pružanja različitih usluga internetskog posredovanja i mogućnost za postizanje brzog i djelotvornog bilateralnog rješenja.

(23) Cilj zahtjeva ove Uredbe u pogledu internih sustava za rješavanje pritužbi jest omogućiti razuman stupanj fleksibilnosti pružateljima usluga internetskog posredovanja pri upravljanju tim sustavima i rješavanju pojedinačnih pritužbi kako bi se smanjilo administrativno opterećenje. Nadalje, interni sustavi za rješavanje pritužbi pružateljima usluga internetskog posredovanja trebaju omogućiti da prema potrebi na proporcionalan način riješe bilo koji slučaj upotrebe tih sustava, od strane određenih poslovnih korisnika, u lošoj vjeri. [...] 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/EZ⁸. **Pravilima o konsolidaciji iz te Preporuke osigurava se sprečavanje svako izbjegavanja propisa. Tim izuzećem ne bi se trebalo utjecati na pravo takvih poduzeća na dobrovoljnu uspostavu internog sustava za rješavanje pritužbi koji ispunjava kriterije iz ove Uredbe.**

⁸ [...].

- (24) Mirenje može biti način na koji pružatelji usluga internetskog posredovanja i njihovi poslovni korisnici mogu riješiti sporove na zadovoljavajući način, bez pokretanja sudskih postupaka, koji mogu biti dugotrajni i skupi. Stoga pružatelji usluga internetskog posredovanja trebaju omogućiti mirenje, osobito određivanjem **najmanje dvaju javnih ili privatnih** miritelja s kojima su spremni surađivati. **Minimalnim brojem miritelja koji treba utvrditi namjerava se zaštititi neutralnost miritelja.** Miritelje koji svoje usluge pružaju s lokacije izvan Unije trebalo bi odrediti samo ako se jamči da se korištenjem njihovim uslugama dotičnim poslovnim korisnicima ni na koji način ne uskraćuje bilo kakva pravna zaštita koja im je dostupna u skladu sa zakonodavstvom Unije ili država članica, uključujući zahtjeve iz ove Uredbe i primjenjivog zakonodavstva o zaštiti osobnih podataka i poslovnih tajni. Kako bi bili pristupačni i pravedni te što brži, učinkovitiji i djelotvorniji, ti miritelji trebaju zadovoljavati određene kriterije. **Međutim, nakon što među njima dođe do spora, pružatelji usluga internetskog posredovanja i njihovi poslovni korisnici trebali bi i dalje imati mogućnost zajednički odrediti miritelja po svojem izboru. U skladu s Direktivom (EZ) br. 2008/52 mirenje predviđeno ovom Uredbom trebalo bi biti dobrovoljan postupak u smislu da su stranke same zadužene za postupak te ga mogu započeti i završiti u bilo kojem trenutku. Bez obzira na njegovu dobrovoljnu prirodu pružatelji usluga internetskog posredovanja trebali bi u dobroj vjeri ispitati zahtjeve za mirenje predviđene u ovoj Uredbi.**

- (25) Pružatelji usluga internetskog posredovanja trebaju snositi znatan udio ukupnih troškova mirenja, uzimajući u obzir sve relevantne elemente dotičnog slučaja. U tu svrhu miritelj treba predložiti koji se udio u konkretnom slučaju smatra razumnim. [...] **Uzimajući u obzir troškove i administrativno opterećenje povezane s potrebom za utvrđivanjem 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 Komisije 2003/361/EZ. Pravilima o konsolidaciji iz te Preporuke osigurava se sprečavanje svako izbjegavanja propisa. Međutim, to ne bi trebalo utjecati na pravo takvih poduzeća da utvrde miritelje u svojim uvjetima upotrebe koji ispunjavaju kriterije utvrđene u ovoj Uredbi.**
- (26) U svrhu olakšavanja rješavanja sporova koji se odnose na pružanje usluga internetskog posredovanja s pomoću postupka mirenja u Uniji, Komisija treba poticati uspostavljanje specijaliziranih miriteljskih organizacija, koje trenutačno ne postoje. Sudjelovanje miritelja koji posjeduju stručno znanje o uslugama internetskog posredovanja, internetskim tražilicama i specifičnim industrijskim sektorima u kojima se takve usluge pružaju treba pridonijeti povjerenju obiju strana u postupak mirenja i povećati vjerojatnost da će postupak dovesti do brzog, pravednog i zadovoljavajućeg ishoda.

(27) Različiti čimbenici, kao što su ograničena financijska sredstva, strah od osвете i isključivi izbor prava i odredbe o isključivom izboru prava i foruma u uvjetima upotrebe, mogu ograničiti djelotvornost postojećih mogućnosti za sudsku pravnu zaštitu, osobito onih u kojima se zahtijeva da poslovni korisnici ili korisnici korporativnih internetskih stranica djeluju pojedinačno i na način da se može utvrditi njihov identitet. Kako bi se zajamčila djelotvorna primjena ove Uredbe, organizacijama, udruženjima koja predstavljaju poslovne korisnike ili korisnike korporativnih internetskih stranica i određenim javnim tijelima uspostavljenima u državama članicama trebalo bi omogućiti pokretanje postupka pred nacionalnim sudovima **u skladu s nacionalnim pravom, uključujući nacionalne postupovne uvjete**. Svrha pokretanja tog postupka pred nacionalnim sudovima trebala bi biti zaustavljanje ili zabrana kršenja pravila utvrđenih u ovoj Uredbi i sprečavanje buduće štete kojom bi se mogli ugroziti održivi poslovni odnosi u ekonomiji internetskih platformi. Kako bi se zajamčilo da to pravo ostvaruju na djelotvoran i prikladan način, takve organizacije ili udruženja trebaju zadovoljiti određene kriterije. **Konkretno, moraju biti pravilno osnovani u skladu s pravom države članice, moraju biti neprofitni i nastojati ostvarivati svoje ciljeve na održiv način. Tim bi se zahtjevima trebalo onemogućiti svako *ad hoc* osnivanje organizacija ili udruženja u svrhu određene aktivnosti ili više njih odnosno u cilju stvaranja dobiti. Nadalje, svaki neprimjereni utjecaj trećih pružatelja financiranja trebao bi se onemogućiti potpunim i javnim objavljivanjem informacija o članstvu, upravljačkoj strukturi i financijama. Kako bi se izbjegao sukob interesa, organizacije ili udruženja koja zastupaju poslovne korisnike ili korisnike korporativnih internetskih stranica ne bi trebali prihvatiti financiranje ni od jednog pružatelja usluga internetskog posredovanja ili pružatelja internetskih tražilica.** S obzirom na poseban status relevantnih javnih tijela u državama članicama u kojima su uspostavljena, trebalo bi zahtijevati samo da im je u skladu s relevantnim pravilima nacionalnog prava izričito povjereno pokretanje takvih postupaka u kolektivnom interesu dotičnih stranaka ili u općem interesu, bez potrebe da podliježu tim kriterijima.

(27.a) Komisiju bi trebalo obavijestiti o organizacijama, udruženjima i javnim tijelima koji bi, prema mišljenju država članica, trebali ispunjavati uvjete za pokretanje postupka u skladu s odredbama ove Uredbe. U okviru tog obavješćivanja 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 koju imaju države članice trebala bi omogućiti određenu razinu pravne sigurnosti i predvidljivosti u koje se poslovni korisnici i korisnici korporativnih internetskih stranica mogu pouzdati. Istodobno, time se nastoji skratiti sudske postupke i povećati njihovu učinkovitost, što se doima prikladnim u tom kontekstu. Komisija bi trebala osigurati da se popis tih organizacija, udruženja i javnih tijela objavi u Službenom listu Europske unije, pri čemu taj bi popis trebao služiti kao dokaz podložen osporavanju o pravnoj sposobnosti organizacije, udruženja ili javnog tijela koje pokreće postupak. U slučaju da 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. To pokretanje postupka ni na koji način ne smije utjecati na prava poslovnih korisnika i korisnika korporativnih internetskih stranica na pokretanje sudskog postupka na pojedinačnoj osnovi.

(27.b) Različiti sustavi već postoje u državama članicama, koje ne bi trebali imati obvezu osnivanja novih nacionalnih provedbenih tijela. Države članice trebale bi imati opciju 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.

- (28) Kodeksi ponašanja koje izrađuju dotični pružatelji usluga ili organizacije ili udruženja koja ih zastupaju mogu doprinijeti pravilnoj primjeni ove Uredbe i stoga ih treba poticati. Pri izradi takvih kodeksa ponašanja, a na temelju savjetovanja sa svim relevantnim dionicima, treba uzeti u obzir posebne značajke dotičnih sektora, kao i posebne značajke mikropoduzeća i malih i srednjih poduzeća. **Takvi kodeksi ponašanja trebali bi stoga biti formulirani na objektiv i nediskriminirajući način kako bi se izbjegle nepotrebne prepreke ulasku.**
- (29) Komisija bi ovu Uredbu trebala redovito evaluirati, osobito kako bi se utvrdilo jesu li potrebne izmjene s obzirom na relevantni tehnološki razvoj ili kretanja na tržištu. **Kako bi se dobio širok uvid u takav razvoj, pri evaluaciji bi se trebala uzeti u obzir iskustva država članica i relevantnih dionika.**
- (30) Pri pružanju informacija propisanih ovom Uredbom potrebno je što je više moguće uzeti u obzir posebne potrebe osoba s invaliditetom, u skladu s ciljevima Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom⁹.
- (31) Budući da države članice ne mogu u dovoljnoj mjeri postići cilj ove Uredbe, a to je **uređivanje specifičnih aspekata transparentnosti i pravne zaštite kako bi** se osiguralo pravedno, predvidljivo, održivo i pouzdano internetsko poslovno okruženje, nego se taj cilj zbog svojeg opsega i učinaka na bolji način može ostvariti na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti utvrđenim u članku 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku ova Uredba ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tog cilja.

⁹ Konvencija Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom dostupna je na internetskoj stranici: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>.

(32) [...]

(33) Svrha je ove Uredbe osigurati potpuno poštovanje prava na djelotvoran pravni lijek i pošteno suđenje i promicati primjenu slobode poduzetništva, kako je utvrđeno člankom 47. i člankom 16. Povelje Europske unije o temeljnim pravima,

DONIJELI SU OVU UREDBU:

Članak 1.

Predmet i područje primjene

1. **Cilj je** [...] ovom Uredbom **doprinijeti ispravnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta** [...] utvrđivanjem [...] pravila kojima se jamči da poslovni korisnici usluga internetskog posredovanja i korisnici korporativnih internetskih stranica u pogledu internetskih tražilica uživaju prikladnu transparentnost i mogućnosti djelotvorne pravne zaštite.
2. Ova se Uredba primjenjuje na usluge internetskog posredovanja i internetske tražilice koje se pružaju ili čije se pružanje nudi poslovnim korisnicima i korisnicima korporativnih internetskih stranica koji imaju poslovni nastan ili boravište u Uniji i koji, putem usluga internetskog posredovanja ili internetskih tražilica, nude robu ili usluge potrošačima koji se nalaze u Uniji, neovisno o poslovnom nastanu ili boravištu pružatelja tih usluga **i neovisno o pravu koje je inače mjerodavno.**

- 3. Ovom se Uredbom ne dovodi u pitanje nacionalne propise kojima se, u skladu s pravom Unije, zabranjuju ili sankcioniraju jednostrana postupanja ili nepoštene poslovne prakse. Ovom se Uredbom ne utječe na nacionalno građansko pravo, posebice ugovorno pravo, poput odredaba o valjanosti, sastavljanju, učincima ili raskidu ugovora u onoj mjeri u kojoj su odredbe nacionalnog građanskog prava u skladu s pravom Unije te u mjeri u kojoj relevantni aspekti nisu obuhvaćeni odredbama ove Uredbe.**
- 4. Ovom se Uredbom ne dovodi u pitanje 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 fizička ili pravna osoba koja potrošačima nudi robu ili usluge putem usluga internetskog posredovanja u svrhe povezane s vlastitom trgovačkom odnosno poslovnom djelatnosti, obrtom ili slobodnim zanimanjem;
- (2) „usluge internetskog posredovanja” znači usluge koje ispunjavaju sve zahtjeve navedene u nastavku:
 - (a) predstavljaju usluge informacijskog društva u smislu članka 1. stavka 1. točke (b) Direktive (EU) br. 2015/1535 Europskog parlamenta i Vijeća¹⁰;

¹⁰ 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.).

- (b) omogućuju poslovnim korisnicima da potrošačima nude robu ili usluge u svrhu olakšavanja pokretanja izravnih transakcija između tih poslovnih korisnika i potrošača, neovisno o tome gdje se te transakcije u konačnici zaključuju;
 - (c) pružaju se poslovnim korisnicima na temelju ugovornog odnosa između [...] pružatelja tih usluga i [...] poslovnih korisnika, **koji nude robu ili usluge potrošačima** [...];
- (3) „pružatelj usluga internetskog posredovanja” znači svaka fizička ili pravna osoba koja poslovnim korisnicima pruža ili nudi pružanje usluga internetskog posredovanja;
 - (4) „potrošač” znači svaka fizička osoba koja djeluje izvan okvira svoje trgovačke odnosno poslovne djelatnosti, obrta ili slobodnog zanimanja;
 - (5) „internetska tražilica” znači digitalna usluga koja korisniku omogućuje pretraživanje u načelu svih internetskih stranica ili internetskih stranica na određenom jeziku na temelju upita o bilo kojoj temi koji je u obliku ključne riječi, fraze ili nekog drugog unosa, a [...] **rezultat se prikazuje u bilo kojem formatu** u kojem se mogu pronaći informacije koje su povezane sa zatraženim sadržajem;
 - (6) „pružatelj internetske tražilice” znači svaka fizička ili pravna osoba koja pruža ili nudi pružanje internetskih tražilica potrošačima;
 - (7) „korisnik korporativnih internetskih stranica” znači svaka fizička ili pravna osoba koja upotrebljava [...] **internetsko sučelje, odnosno bilo koji softver, uključujući internetsku stranicu ili njezin dio i aplikacije, uključujući mobilne aplikacije,** kako bi potrošačima ponudila robu ili usluge u svrhe povezane s vlastitom trgovačkom odnosno poslovnom djelatnosti, obrtom ili slobodnim zanimanjem;

- (8) „rang” znači relativna vidljivost dana robi ili uslugama ponuđenima [...] putem usluga internetskog posredovanja ili [...] **relevantnost dana** [...] **rezultatima pretraživanja** putem internetskih tražilica, kako je pružatelj usluga internetskog posredovanja ili pružatelj 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) 139/2004¹¹;
- (10) „uvjeti upotrebe” znači svi uvjeti [...] **ili specifikacije**, neovisno o njihovom nazivu ili obliku, kojima je uređen ugovorni odnos između pružatelja usluga internetskog posredovanja i njegovih poslovnih korisnika te koje jednostrano određuje pružatelj usluga internetskog posredovanja;
- (11) „mirenje” znači svaki strukturirani proces rješavanja sporova kako je definiran u članku 3. točki (a) Direktive 2008/52/EZ Europskog parlamenta i Vijeća o nekim aspektima mirenja u građanskim i trgovačkim stvarima;**
- (12) „trajni nosač podataka” znači svaki instrument koji poslovnim korisnicima omogućuje pohranu informacija naslovljenih na njih osobno tako da budu dostupne za buduću upotrebu i u razdoblju koje odgovara namjeni informacija te koji omogućuje nepromijenjeno umnožavanje pohranjenih informacija.**

¹¹ 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.).

Članak 3.

Predvidljivost [...] uvjeta 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 komercijalnog odnosa s pružateljem usluga internetskog posredovanja, među ostalim i u predugovornoj fazi;
- (c) njima se utvrđuju [...] obrazloženja za odluke o obustavi ili prekidu, djelomično ili u cijelosti, pružanja njihovih usluga internetskog posredovanja poslovnim korisnicima.

2. [...]

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

[...] **Predložene** izmjene ne primjenjuju se prije isteka roka za obavješćivanje, koji je razuman i razmjeran naravi i opsegu predviđenih izmjena i njihovih posljedica za poslovnog korisnika. Taj rok iznosi najmanje 15 dana od datuma na koji pružatelj usluga internetskog posredovanja obavijesti poslovne korisnike o [...] **predloženim** izmjenama.

Poslovni korisnik može se, putem pisane izjave ili jasne potvrdne radnje, odreći roka za obavješćivanje iz drugog podstavka **u bilo kojem trenutku nakon obavijesti**.

3. [...] Uvjeti upotrebe ili njihove specifične odredbe koji nisu u skladu sa zahtjevima iz stavka 1. i izmjene uvjeta upotrebe koje je proveo pružatelj usluga internetskog posredovanja protivno odredbama iz stavka 2. nisu obvezujući za dotičnog poslovnog korisnika.
4. [...] Ako pružatelj usluga internetskog posredovanja podliježe [...] **regulatornoj** obvezi u skladu s kojom je dužan izmijeniti svoje uvjete upotrebe na način koji mu ne dopušta da poštuje rok za obavješćivanje iz drugog podstavka stavka [...] 2., taj se rok za obavješćivanje ne primjenjuje.

Članak 4.

Obustava i prekid

[...] [...]

[...] [...]

- 1. Ako pružatelj usluga internetskog posredovanja odluči obustaviti pružanje usluga internetskog posredovanja određenom poslovnom korisniku u vezi s određenom robom ili uslugama koje taj poslovni korisnik nudi, dužan je tom poslovnom korisniku prije obustave ili u trenutku njezina stupanja na snagu na trajnom nosaču podataka dostaviti obrazloženje te odluke.**
- 2. Ako pružatelj usluga internetskog posredovanja odluči prekinuti pružanje usluga internetskog posredovanja u cijelosti određenom poslovnom korisniku, dužan je tom poslovnom korisniku najmanje 30 dana prije stupanja prekida na snagu na trajnom nosaču podataka dostaviti obrazloženje te odluke.**
- 3. Rok za obavješćivanje iz stavka 2. ne primjenjuje se ako pružatelj usluga internetskog posredovanja:**
 - (a) podliježe regulatornoj obvezi u skladu s kojom je dužan prekinuti pružanje svojih usluga internetskog posredovanja u cijelosti određenom poslovnom korisniku na način koji mu ne dopušta da poštuje taj rok za obavješćivanje ili**
 - (b) ostvaruje svoje pravo na prekid na osnovi važnog razloga na temelju nacionalnog prava koje je usklađeno s pravom Unije.**

Pružatelj usluga internetskog posredovanja tom poslovnom korisniku bez nepotrebnog odgađanja dostavlja obrazloženje za tu odluku na trajnom nosaču podataka.

- 4. Obrazloženje iz stavaka 1. i 2. sadržava upućivanje na konkretne činjenice ili okolnosti koje su dovele do odluke pružatelja usluga internetskog posredovanja, kao i upućivanje na primjenjive osnove za tu odluku iz članka 3. stavka 1. točke (c).**

Članak 5.

Rangiranje

1. Pružatelji usluga internetskog posredovanja u svojim uvjetima upotrebe utvrđuju glavne parametre rangiranja i [...] relativnu važnost tih parametara u odnosu na druge parametre.

[...]
2. Pružatelji internetskih tražilica za korisnike korporativnih internetskih stranica utvrđuju glavne parametre rangiranja **i relativnu važnost tih parametara u odnosu na druge parametre** [...] navođenjem lako i javno dostupnog opisa na **jednostavnom i razumljivom** [...] jeziku na internetskim tražilicama tih pružatelja. Taj opis redovito ažuriraju.
- 2.a **Ako glavni parametri obuhvaćaju mogućnost utjecaja na rang u zamjenu za izravnu ili neizravnu naknadu koju poslovni korisnici ili korisnici korporativnih internetskih stranica plaćaju određenom pružatelju, taj pružatelj također navodi opis tih mogućnosti i učinke takve naknade na rang u skladu sa zahtjevima iz stavaka 1. i 2.**

3. Opisi iz stavaka 1. i 2. **i 2.a** dostatni su da se poslovnim korisnicima ili korisnicima korporativnih internetskih stranica omogući prikladno razumijevanje toga je li, kako 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 korisnici korporativnih internetskih stranica.
4. [...]

Članak 6.

Različito postupanje

1. Pružatelji usluga internetskog posredovanja u svojim uvjetima upotrebe moraju navesti opis različitih postupanja koja primjenjuju ili mogu primjenjivati u pogledu, s jedne strane, robe ili usluga koje potrošačima putem tih usluga internetskog posredovanja nudi sam pružatelj usluga ili poslovni korisnik pod njegovom kontrolom i, s druge strane, ostalih poslovnih korisnika.
2. Opis iz stavka 1. **posebno** obuhvaća [...], ako je to primjenjivo, različita postupanja putem posebnih mjera koje poduzima pružatelj usluga internetskog posredovanja ili njegova ponašanja u pogledu sljedećega:

- (a) pristupa koji pružatelj ili poslovni korisnici koje on kontrolira mogu imati osobnim podacima ili drugim podacima ili i jednima i drugima, koje poslovni korisnici ili potrošači daju u svrhu korištenja uslugama internetskog posredovanja ili koji su nastali pri pružanju tih usluga;
- (b) ranga;
- (c) izravne ili neizravne naknade naplaćene za korištenje uslugama internetskog posredovanja;

pristupa, [...] uvjeta [...] **ili bilo kakve izravne ili neizravne naknade naplaćene za korištenje** uslugama koje su izravno povezane s dotičnim uslugama internetskog posredovanja ili predstavljaju pomoćne usluge u odnosu na njih.

Članak 7.

Pristup podacima

1. Pružatelji usluga internetskog posredovanja u svojim uvjetima upotrebe navode 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 korištenja uslugama internetskog posredovanja ili koji su nastali pri pružanju tih usluga.
2. Putem opisa iz stavka 1. pružatelji usluga internetskog posredovanja na prikladan način obavješćuju poslovne korisnike, [...] **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 pružaju za korištenje tim uslugama ili koji su nastali pri pružanju tih usluga te, ako da, kojim kategorijama takvih podataka i pod kojim uvjetima **te dostavljaju li se ti podaci trećim stranama**;

- (b) ima li poslovni korisnik pristup osobnim podacima ili drugim podacima, ili i jednim i drugima, koje je taj poslovni korisnik dao u vezi sa svojim korištenjem uslugama internetskog posredovanja ili koji su nastali pri pružanju tih usluga tom poslovnom korisniku i potrošačima njegove robe ili usluga te, ako da, kojim kategorijama takvih podataka i pod kojim uvjetima;
- (c) ima li, uz slučajeve navedene u točki (b), poslovni korisnik pristup osobnim podacima ili drugim podacima, ili i jednim i drugima, među ostalim u agregiranom obliku, koji su pruženi ili stvoreni u okviru pružanja usluga internetskog posredovanja svim poslovnim korisnicima i potrošačima te, ako da, kojim kategorijama takvih podataka i pod kojim uvjetima.

Članak 8.

Ograničenja ponude različitih uvjeta putem drugih sredstava

1. Ako pri pružanju svojih usluga pružatelj usluga internetskog posredovanja **u skladu s nacionalnim pravom** ograniče sposobnost poslovnih korisnika da istu robu i usluge nude potrošačima pod drugim uvjetima putem sredstava koja nisu te usluge, u svojim uvjetima upotrebe navode obrazloženje tog ograničenja i to obrazloženje čine lako dostupnim javnosti. To obrazloženje mora sadržavati glavne ekonomske, komercijalne ili pravne razloge za ta ograničenja.
2. Obveza iz stavka 1. ne utječe na zabrane ili limitacije u pogledu nametanja takvih ograničenja koji proizlaze iz primjene drugih pravila Unije ili iz nacionalnih pravila koja su u skladu sa zakonodavstvom Unije i kojima podliježu pružatelji usluga internetskog posredovanja.

Članak 9.

Interni sustav rješavanja pritužbi

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

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

- (a) navodne neusklađenosti tog pružatelja s bilo kojom pravnom obvezom utvrđenom u ovoj Uredbi koja [...] utječe na podnositelja 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 dužni su:
 - (a) uredno razmotriti podnesene pritužbe i daljnje mjere koje trebaju poduzeti u vezi s pritužbom kako bi prikladno riješili nastali problem na način koji je razmjeran važnosti i složenosti tog pitanja,
 - (b) brzo i djelotvorno obrađivati pritužbe, uzimajući u obzir važnost i složenost tog problema,
 - (c) pojedinačno obavijestiti podnositelja pritužbe o ishodu internog postupka rješavanja pritužbe 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 na godišnjoj osnovi utvrđuju i stavljaju na raspolaganje javnosti informacije o funkcioniranju i djelotvornosti internog sustava za rješavanje pritužbi.

Te informacije obuhvaćaju ukupan broj podnesenih pritužbi, [...] **glavne vrste** [...] pritužbi [...] **i prosječno** vrijeme potrebno za njihovu obradu [...].

5. Odredbe ovog članka ne primjenjuju se na pružatelje usluga internetskog posredovanja koji su mala poduzeća u smislu članka 2. stavka 2. Priloga Preporuci 2003/361/EZ¹².

¹² 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.).

Članak 10.

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 izvansudske nagodbe o svim sporovima između pružatelja i poslovnog korisnika nastalima u vezi s pružanjem usluga internetskog posredovanja, uključujući pritužbe koje nisu mogle biti riješene putem internog sustava rješavanja pritužbi iz članka 9.

Pružatelji usluga internetskog posredovanja smiju odrediti miritelje koji svoje usluge mirenja pružaju s lokacije izvan Unije samo ako je zajamčeno da poslovni korisnik nije zbog činjenice da miritelji te usluge pružaju izvan Unije lišen pravne zaštite utvrđene zakonodavstvom Unije ili država članica.

- 1.a Nakon što među njima dođe do spora, pružatelji usluga internetskog posredovanja i njihovi poslovni korisnici imaju mogućnost zajednički odrediti bilo kojeg miritelja po svom izboru koji nije određen u uvjetima upotrebe pružatelja usluga internetskog posredovanja.**

2. Miritelji iz stavka 1. ispunjavaju sljedeće zahtjeve:
 - (a) nepristani su i neovisni **i u odnosu na pružatelja usluga internetskog posredovanja i u odnosu na poslovnog korisnika;**
 - (b) njihove usluge mirenja cjenovno su pristupačne [...] poslovnom korisniku 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) iako su dostupni fizički, u mjestu poslovnog nastana ili boravišta poslovnog korisnika, ili daljinski, s pomoću komunikacijskih tehnologija;
 - (e) mogu pružati usluge mirenja bez nepotrebnog odgađanja;
 - (f) u dovoljnoj mjeri razumiju opće komercijalne odnose među poslovnim subjektima, što im omogućuje da učinkovito doprinesu pokušaju rješavanja sporova.
3. Pružatelji usluga internetskog posredovanja **i poslovni korisnici** u dobroj vjeri sudjeluju [...] **u slučaju da** pokušaju postići dogovor putem mirenja koje provode miritelji određeni u skladu sa stavkom 1. u svrhu postizanja dogovora o rješavanju spora.
4. Pružatelji usluga internetskog posredovanja snose razuman udio ukupnih troškova mirenja u svakom pojedinačnom slučaju. Razuman udio tih ukupnih troškova određuje se, na temelju prijedloga miritelja, uzimajući u obzir sve relevantne elemente relevantnog slučaja, osobito relativnu osnovanost tvrdnji stranaka u sporu, ponašanje stranaka i veličinu i financijsku moć stranaka u međusobnom odnosu. [...]
5. Pokušaj postizanja dogovora putem mirenja o rješavanju spora u skladu s ovim člankom ne utječe na prava pružatelja usluga internetskog posredovanja i poslovnih korisnika da pokrenu sudske postupke u bilo kojem trenutku tijekom ili nakon postupka mirenja.

5.a Obveze utvrđene u stavku 1. ne primjenjuju se na pružatelje usluga internetskog posredovanja koji su mala poduzeća u smislu članka 2. stavka 2. Priloga Preporuci 2003/361/EZ.

Članak 11.

Specijalizirani miritelji

Komisija potiče pružatelje usluga internetskog posredovanja 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 10. stavku 2., u svrhu omogućivanja izvansudskog rješavanja sporova s poslovnim korisnicima nastalih u vezi s pružanjem tih usluga, osobito uzimajući u obzir prekograničnu prirodu usluga internetskog posredovanja.

Članak 12.

Sudski postupci koje su pokrenule organizacije ili udruženja koji zastupaju korisnike i javna tijela

1. Organizacije i udruženja koji imaju legitiman interes za zastupanje poslovnih korisnika ili korisnika korporativnih internetskih stranica i javna tijela uspostavljena u državama članicama [...] imaju pravo na pokretanje postupka pred **nadležnim** nacionalnim sudovima u Uniji, u skladu s pravnim propisima države članice u kojoj je postupak pokrenut, radi zaustavljanja ili zabrane neusklađenosti pružatelja usluga internetskog posredovanja ili pružatelja internetskih tražilica s relevantnim zahtjevima utvrđenima u ovoj Uredbi.

2. Organizacije ili udruženja imaju pravo iz stavka 1. samo ako [...] ispunjavaju sve zahtjeve navedene u nastavku:

- (a) ako su zakonito osnovani u skladu s pravom države članice;
- (b) ako nastoje **na održiv način** ostvariti ciljeve koji su u kolektivnom interesu skupine poslovnih korisnika ili korisnika korporativnih internetskih stranica koje zastupaju;
- (c) ako su neprofitne;
- (d) **ako na njihovo odlučivanje neprimjereno ne utječu treći pružatelji financiranja i ako ne prihvaćaju financiranje ni od jednog pružatelja usluga internetskog posredovanja ili pružatelja internetskih tražilica.**

U tu svrhu organizacije ili udruženja javno i u cijelosti objavljuju informacije o članstvu, upravljačkoj strukturi i financijama.

2.a 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 korisnika korporativnih internetskih stranica ili osiguravanja usklađenosti sa zahtjevima iz ove Uredbe, u skladu s nacionalnim pravom dotične države članice.

2.b **Države članice mogu imenovati:**

- (a) **na njihov zahtjev, organizacije ili udruženja s poslovnim nastanom u toj državi članici koji ispunjavaju barem zahtjeve iz stavka 2.;**

(b) javna tijela osnovana u državi članici koja ispunjavaju zahtjeve iz stavka 2.a, omogućeno im je pravo iz stavka 1. te dostavljaju Komisiji svoj naziv i svrhu svojeg djelovanja.

2.c Komisija sastavlja popis organizacija, udruženja i javnih tijela u skladu sa stavkom 2.b i navodi njihovu svrhu. Taj se popis objavljuje u *Službenom listu Europske unije*; izmjene toga popisa objavljuju se bez odlaganja, a ažurirani popis objavljuje se svakih šest mjeseci.

2.d Sudovi prihvaćaju taj popis kao dokaz pravne sposobnosti organizacije, udruženja ili javnog tijela, ne dovodeći u pitanje pravo da ispituju opravdava li svrha podnositelja zahtjeva pokretanje postupka u konkretnom slučaju.

2.e Ako država članica ili Komisija izrazi zabrinutost u vezi s time ispunjava li organizacija ili udruženje kriterije iz stavka 2. odnosno ispunjava li javno tijelo kriterije iz stavka 2.a, država članica koja je imenovala tu organizaciju, udruženje ili javno tijelo analizira razloge za zabrinutost i, prema potrebi, opoziva imenovanje ako nije ispunjen jedan kriterij ili više njih.

3. Pravom iz stavka 1. ne dovode se u pitanje prava poslovnih korisnika i korisnika korporativnih internetskih stranica da [...] pokrenu bilo koji postupak pred nadležnim nacionalnim sudovima, u skladu s pravnim propisima države članice u kojoj je pokrenut postupak utemeljen na pojedinačnim pravima s ciljem okončavanja [...] neusklađenosti pružatelja usluga internetskog posredovanja ili pružatelja internetskih tražilica s relevantnim zahtjevima utvrđenima ovom Uredbom.

Članak 12.a

Provedba

Države članice utvrđuju pravila o sankcijama koje se primjenjuju na kršenja odredaba ove Uredbe te osiguravaju njihovu provedbu. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.

Članak 13.

Kodeksi ponašanja

1. Komisija potiče pružatelje usluga internetskog posredovanja te organizacije i udruženja koji ih zastupaju na izradu kodeksâ ponašanja **kojima** se nastoji doprinijeti pravilnoj primjeni ove Uredbe, uzimajući u obzir posebne značajke različitih sektora u kojima se pružaju usluge internetskog posredovanja, kao i posebne značajke mikropoduzeća, malih i srednjih poduzeća.
2. Komisija potiče pružatelje internetskih tražilica te organizacije i udruženja koji ih zastupaju na izradu kodeksâ ponašanja **kojima se posebno** nastoji doprinijeti pravilnoj primjeni članka 5. [...].

Članak 14.
Preispitivanje

1. Komisija do [*datum: tri godine nakon datuma stupanja na snagu*] i svake tri godine nakon toga provodi evaluaciju ove Uredbe te dostavlja izvješće Europskom parlamentu, Vijeću i Europskom gospodarskom i socijalnom odboru.
2. Prva evaluacija ove Uredbe provodi se osobito u svrhu ocjenjivanja usklađenosti obveza utvrđenih u člancima 5., 6., 7. i 8. s ekonomijom internetskih platformi i učinka na nju te kako bi se utvrdilo jesu li potrebna dodatna pravila, među ostalim u pogledu izvršenja, a kako bi se zajamčilo pravedno, predvidljivo, održivo i pouzdano internetsko poslovno okruženje na unutarnjem tržištu.
3. Države članice dostavljaju sve relevantne podatke **kojima raspolažu**, a mogu biti potrebni Komisiji za izradu izvješća iz stavka 1.
4. Pri provedbi evaluacije ove Uredbe Komisija uzima, **među ostalim**, u obzir mišljenja i izvješća koja joj je dostavila skupina stručnjaka za Promatračnicu ekonomije internetskih platformi uspostavljenu na temelju Komisijine odluke C(2018)2393. **Komisija jamči da su pri pripremi izvješća o evaluaciji na odgovarajući način uzeta u obzir mišljenja država članica i relevantnih dionika**. Ako je to prikladno, uzima u obzir i sadržaj te funkcioniranje kodeksâ ponašanja iz članka 13.

Članak 15.

Stupanje na snagu i primjena

1. Ova Uredba stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.
2. Primjenjuje se od [datum: [...] **12** mjeseci od dana objave].

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

Sastavljeno u Bruxellesu

Za Europski parlament
Predsjednik

Za Vijeće
Predsjednik
