

## NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2019/1150

z 20. júna 2019

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

(Text s významom pre EHP)

EURÓPSKY PARLAMENT A RADA EURÓPSKEJ ÚNIE,

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

so zreteľom na návrh Európskej komisie,

po postúpení návrhu legislatívneho aktu národným parlamentom,

so zreteľom na stanovisko Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru <sup>(1)</sup>,

po porade s Výborom regiónov,

konajúc v súlade s riadnym legislatívnym postupom <sup>(2)</sup>,

keďže:

- (1) Online sprostredkovateľské služby sú kľúčovými nástrojmi podporujúcimi podnikanie a nové obchodné modely, obchod a inovácie, ktoré môžu zlepšiť aj podmienky pre spotrebiteľov a ktoré čoraz viac využíva súkromný aj verejný sektor. Ponúkajú prístup na nové trhy a k novým obchodným príležitostiam, čím podnikom umožňujú využívať výhody vnútorného trhu. Umožňujú spotrebiteľom v Únii využívať uvedené výhody, najmä zlepšením ich výberu tovaru a služieb, ako aj tým, že napomáhajú konkurenčnej tvorbe cien online, ale zároveň tiež spôsobujú problémy, ktoré je potrebné riešiť s cieľom zabezpečiť právnu istotu.
- (2) Online sprostredkovateľské služby môžu byť kľúčové pre obchodný úspech podnikov, ktoré využívajú takéto služby, aby sa priblížili k spotrebiteľom. Na plné využívanie prínosov ekonomiky online platforiem je preto dôležité, aby podniky mohli dôverovať online platformám sprostredkovateľských služieb, s ktorými vstupujú do obchodných vzťahov. Je to dôležité hlavne preto, že narastajúce sprostredkovanie transakcií prostredníctvom online sprostredkovateľských služieb, podporované silnými nepriamymi sieťovými účinkami založenými na údajoch, vedie k zvýšenej závislosti takýchto komerčných používateľov, najmä mikropodnikov, malých a stredných podnikov (ďalej len „MSP“), od uvedených služieb pri oslovovaní spotrebiteľov. Vzhľadom na uvedenú narastajúcu závislosť majú poskytovatelia uvedených služieb často väčšiu vyjednávaciu moc, čo im umožňuje skutočne sa správať jednostranne takým spôsobom, ktorý môže byť nespravodlivý a ktorý môže poškodzovať oprávnené záujmy ich komerčných používateľov a nepriamo aj spotrebiteľov v Únii. Napríklad môžu vo vzťahu ku komerčným používateľom jednostranne zaviesť praktiky, ktoré sa výrazne odchyľujú od poctivého obchodného správania alebo sú v rozpore s konaním v dobrej viere a spravodlivosťou. Týmto nariadením sa riešia takéto potenciálne konflikty v ekonomike online platforiem.
- (3) Spotrebiteľia si osvojili používanie online sprostredkovateľských služieb. Konkurencieschopný, spravodlivý a transparentný online ekosystém, v ktorom sa spoločnosti správajú zodpovedne, je nevyhnutný aj z hľadiska spokojnosti pre spotrebiteľov. Zabezpečením transparentnosti a dôvery v ekonomiku online platforiem v rámci vzťahov medzi podnikmi by sa nepriamo pomohlo zlepšiť aj dôveru spotrebiteľov v ekonomiku online platforiem. Priamymi vplyvmi rozvoja ekonomiky online platforiem na spotrebiteľov sa však zaoberajú iné právne predpisy Únie, najmä spotrebiteľské *acquis*.

<sup>(1)</sup> Ú. v. EÚ C 440, 6.12.2018, s. 177.

<sup>(2)</sup> Pozícia Európskeho parlamentu zo 17. apríla 2019 (zatiaľ neuverejnená v úradnom vestníku) a rozhodnutie Rady zo 14. júna 2019.

- (4) Podobne môžu byť internetové vyhľadávače dôležitými zdrojmi internetovej prevádzky pre podniky, ktoré ponúkajú tovar alebo služby spotrebiteľom cez webové stránky, a môžu mať preto značný vplyv na obchodný úspech takýchto používateľov firemných webových stránok ponúkajúcich svoj tovar alebo služby na internete na vnútornom trhu. Z tohto hľadiska má určovanie poradia webových stránok poskytovateľmi internetových vyhľadávačov vrátane tých webových stránok, cez ktoré používatelia firemných webových stránok ponúkajú svoj tovar a služby spotrebiteľom, významný vplyv na výber spotrebiteľov a obchodný úspech týchto používateľov firemných webových stránok. Preto sa poskytovatelia internetových vyhľadávačov dokonca aj v prípade neexistencie zmluvného vzťahu s používateľmi firemných webových stránok môžu skutočne správať jednostranne takým spôsobom, ktorý môže byť nespravodlivý a ktorý môže poškodzovať oprávnené záujmy používateľov firemných webových stránok a nepriamo aj spotrebiteľov v Únii.
- (5) Povaha vzťahu medzi poskytovateľmi online sprostredkovateľských služieb a komerčnými používateľmi by mohla viesť taktiež k situáciám, v ktorých komerční používatelia majú často obmedzené možnosti požadovania nápravy v prípadoch, keď jednostranné konanie poskytovateľov uvedených služieb vedie k sporu. V mnohých prípadoch uvedení poskytovatelia neponúkajú prístupné a účinné vnútorné systémy vybavovania sťažností. Existujúce alternatívne mechanizmy mimosúdneho riešenia sporov môžu byť takisto neúčinné z rôznych dôvodov vrátane nedostatku špecializovaných mediátorov a strachu komerčných používateľov z odvetných opatrení.
- (6) Online sprostredkovateľské služby a internetové vyhľadávače, ako aj transakcie uľahčované uvedenými službami majú prirodzený cezhraničný potenciál a v dnešnom hospodárstve sú mimoriadne dôležité pre riadne fungovanie vnútorného trhu Únie. Potenciálne nekalé a škodlivé obchodné praktiky určitých poskytovateľov uvedených služieb a neexistencia účinných mechanizmov nápravy bránia úplnému naplneniu uvedeného potenciálu a majú negatívny vplyv na riadne fungovanie vnútorného trhu.
- (7) V záujme zabezpečenia spravodlivého, predvídateľného, udržateľného a dôveryhodného online podnikateľského prostredia v rámci vnútorného trhu by sa mal na úrovni Únie zaviesť cieľový súbor povinných pravidiel. Predovšetkým by sa komerčným používateľom online sprostredkovateľských služieb mala poskytnúť primeraná transparentnosť, ako aj možnosti účinnej nápravy v celej Únii s cieľom uľahčiť cezhraničný obchod v rámci Únie, a tým zlepšiť riadne fungovanie vnútorného trhu a riešiť možnú vznikajúcu roztrieštenosť v konkrétnych oblastiach, na ktoré sa vzťahuje toto nariadenie.
- (8) Uvedenými pravidlami by sa mali stanoviť aj primerané stimuly na podporu spravodlivosti a transparentnosti, najmä pokiaľ ide o poradie používateľov firemných webových stránok vo výsledkoch vyhľadávania generovaných internetovými vyhľadávačmi. Zároveň by uvedené pravidlá mali uznať a chrániť dôležitý inovačný potenciál širšej ekonomiky online platforiem a umožniť zdravú hospodársku súťaž, ktorá povedie k zvýšenému výberu pre spotrebiteľov. Je vhodné objasniť, že toto nariadenie by nemalo mať vplyv na vnútroštátne občianske právo, najmä na zmluvné právo, ako sú pravidlá týkajúce sa platnosti, uzatvárania, účinkov alebo vypovedania zmluvy, pokiaľ sú vnútroštátne pravidlá občianskeho práva v súlade s právom Únie a pokiaľ sa na príslušné aspekty nevzťahuje toto nariadenie. Členské štáty by mali mať naďalej možnosť uplatňovať vnútroštátne právne predpisy, ktoré zakazujú alebo postihujú jednostranné konanie alebo nekalé obchodné praktiky, pokiaľ sa na príslušné aspekty nevzťahuje toto nariadenie.
- (9) Keďže online sprostredkovateľské služby a internetové vyhľadávače majú spravidla globálny rozmer, toto nariadenie by sa malo vzťahovať na poskytovateľov uvedených služieb bez ohľadu na to, či sú usadení v členskom štáte alebo mimo Únie, za predpokladu, že sú splnené dve kumulatívne podmienky. Po prvé, komerční používatelia alebo používatelia firemných webových stránok by mali byť usadení v Únii. Po druhé, komerční používatelia alebo používatelia firemných webových stránok by mali prostredníctvom poskytovania uvedených služieb ponúkať svoj tovar alebo služby spotrebiteľom nachádzajúcim sa v Únii aspoň v prípade časti transakcie. Na určenie toho, či komerční používatelia alebo používatelia firemných webových stránok ponúkajú tovar alebo služby spotrebiteľom nachádzajúcim sa v Únii, je nevyhnutné zistiť, či je zrejme, že komerční používatelia alebo používatelia firemných webových stránok smerujú svoje činnosti na spotrebiteľov, ktorí sa nachádzajú v jednom alebo vo viacerých členských štátoch. Toto kritérium by sa malo vykladať v súlade s príslušnou judikatúrou Súdneho dvora Európskej únie k článku 17 ods. 1 písm. c) nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1215/2012 <sup>(3)</sup> a článku 6 ods. 1 písm. b) nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 <sup>(4)</sup>. Takíto spotrebiteľia by sa mali nachádzať v Únii, ale nemusia mať miesto pobytu v Únii ani nemusia mať štátnu príslušnosť niektorého členského štátu. Toto nariadenie by sa preto nemalo uplatňovať v prípadoch, keď komerční používatelia alebo používatelia firemných webových stránok nie sú usadení v Únii alebo keď sú usadení v Únii, ale používajú online sprostredkovateľské služby alebo internetové vyhľadávače na ponúkание tovaru alebo služieb výlučne spotrebiteľom nachádzajúcim sa mimo Únie alebo osobám, ktoré nie sú spotrebiteľmi. Okrem toho by sa toto nariadenie malo uplatňovať bez ohľadu na právo inak uplatniteľné na zmluvu.

<sup>(3)</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1215/2012 z 12. decembra 2012 o právomoci a o uznávaní a výkone rozsudkov v občianskych a obchodných veciach (Ú. v. EÚ L 351, 20.12.2012, s. 1).

<sup>(4)</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 zo 17. júna 2008 o rozhodnom práve pre zmluvné záväzky (Rím I) (Ú. v. EÚ L 177, 4.7.2008, s. 6).

- (10) Širokú škálu vzťahov medzi podnikmi a spotrebiteľmi sprostredkujú na internete poskytovatelia prevádzkujúci viacstranné služby, ktoré sú v zásade založené na tom istom obchodnom modeli tvoriacom určitý ekosystém. S cieľom zachytiť príslušné služby by sa mali online sprostredkovateľské služby vymedziť presným a technologicky neutrálnym spôsobom. Tieto služby by mali pozostávať najmä zo služieb informačnej spoločnosti, ktoré charakterizuje skutočnosť, že ich cieľom je uľahčiť nadviazanie priamych transakcií medzi komerčnými používateľmi a spotrebiteľmi bez ohľadu na to, či sú tieto transakcie nakoniec uzavreté online na online portáli predmetného poskytovateľa online sprostredkovateľských služieb, alebo na portáli komerčného používateľa, mimo internetu, alebo nie sú uzavreté vôbec, čo znamená, že by nemala existovať žiadna požiadavka, aby prípadný zmluvný vzťah medzi komerčnými používateľmi a spotrebiteľmi bol predpokladom toho, aby online sprostredkovateľské služby patrili do rozsahu pôsobnosti tohto nariadenia. Ak webová stránka alebo služba zahŕňa službu len okrajovým spôsobom, nemalo by sa to považovať za prípad, že jej cieľom je uľahčiť transakcie v zmysle online sprostredkovateľských služieb. Okrem toho by sa mali služby poskytovať na základe zmluvných vzťahov medzi poskytovateľmi a komerčnými používateľmi, ktorí ponúkajú tovar alebo služby spotrebiteľom. Malo by sa predpokladať, že takýto zmluvný vzťah existuje, ak obe dotknuté strany vyjadria svoj úmysel byť viazané jednoznačným spôsobom na trvalom nosiči bez toho, aby sa nevyhnutne vyžadovala výslovná písomná dohoda.
- (11) Príklady online sprostredkovateľských služieb, na ktoré sa vzťahuje toto nariadenie, by preto mali zahŕňať online trhoviská elektronického obchodu vrátane kolaboratívnych trhovísk, na ktorých komerční používatelia pôsobia, online služby týkajúce sa softvérových aplikácií, ako sú obchody s aplikáciami, a online služby týkajúce sa sociálnych médií, a to bez ohľadu na technológiu, ktorá sa na poskytovanie takýchto služieb použije. V tomto zmysle by sa online sprostredkovateľské služby mohli poskytovať aj pomocou technológie hlasovej asistencie. Takisto by nemalo byť relevantné, či uvedené transakcie medzi komerčnými používateľmi a spotrebiteľmi zahŕňajú peňažnú platbu alebo či sa čiastočne uzavrujú mimo internetu. Toto nariadenie by sa však nemalo vzťahovať na partnerské (peer-to-peer) online sprostredkovateľské služby bez prítomnosti komerčných používateľov, čisto medzipodnikové online sprostredkovateľské služby, ktoré nie sú ponúkané spotrebiteľom, online reklamné nástroje a online reklamné burzy, ktoré nie sú poskytované s cieľom uľahčiť nadviazanie priamych transakcií a ktoré nezahŕňajú zmluvný vzťah so spotrebiteľmi. Z toho istého dôvodu by sa toto nariadenie nemalo vzťahovať na softvérové služby na optimalizáciu pre vyhľadávače, ani na služby, ktoré sa týkajú softvéru na blokovanie reklamy. Toto nariadenie by sa nemalo vzťahovať na technické funkcionality a rozhrania, ktoré iba spájajú hardvér a aplikácie, keďže zvyčajne nespĺňajú požiadavky na online sprostredkovateľské služby. Takéto funkcionality či rozhrania však môžu byť priamo prepojené s určitými online sprostredkovateľskými službami alebo ich dopĺňať, a v takom prípade by sa na príslušných poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb mali vzťahovať požiadavky na transparentnosť v súvislosti s rozdielnym zaobchádzaním na základe týchto funkcionalít a rozhraní. Toto nariadenie by sa nemalo vzťahovať ani na online platobné služby, keďže tie samé osebe nespĺňajú uplatniteľné požiadavky, ale sú skôr prirodzeným pomocným nástrojom pri transakcii pre dodávku tovaru a poskytovanie služieb dotknutým spotrebiteľom.
- (12) V súlade s príslušnou judikatúrou Súdneho dvora Európskej únie a vzhľadom na skutočnosť, že závislé postavenie komerčných používateľov bolo v zásade pozorované v súvislosti s online sprostredkovateľskými službami, ktoré slúžia ako vstupná brána k spotrebiteľom ako fyzickým osobám, pojem spotrebiteľ používaný na vymedzenie rozsahu pôsobnosti tohto nariadenia by sa mal chápať výlučne na označenie fyzických osôb, keď konajú na účely, ktoré sú mimo rámca ich obchodu, podnikania, remesla alebo profesie.
- (13) Vzhľadom na rýchle tempo inovácií by vymedzenie internetových vyhľadávačov používané v tomto nariadení malo byť technologicky neutrálne. Najmä by sa toto vymedzenie malo chápať tak, že zahŕňa aj hlasové požiadavky.
- (14) Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb majú tendenciu používať vopred naformulované obchodné podmienky, a aby sa v prípade potreby účinne chránili komerční používatelia, malo by sa toto nariadenie uplatňovať v prípade, keď obchodné podmienky zmluvného vzťahu, bez ohľadu na ich názov alebo formu, jednostranne určí poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb. To, či obchodné podmienky boli určené jednostranne, by sa malo posudzovať individuálne na základe celkového posúdenia. Pre uvedené celkové posúdenie by relatívna veľkosť dotknutých strán, skutočnosť, že sa uskutočnilo rokovanie alebo že určité ustanovenia obchodných podmienok mohli byť predmetom takéhoto rokovania a určené spoločne príslušným poskytovateľom a komerčným používateľom, by samy osebe nemali byť rozhodujúce. Okrem toho povinnosť poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb zabezpečiť, aby ich obchodné podmienky boli ľahko dostupné pre komerčných používateľov, a to aj v predzmluvnej fáze ich obchodného vzťahu, znamená, že komerční používatelia nebudú týmto nariadením pripravení o transparentnosť, keďže nakoniec budú môcť úspešne viesť rokovania.

- (15) Aby sa zabezpečilo, že všeobecné obchodné podmienky zmluvného vzťahu umožnia komerčným používateľom určiť obchodné podmienky používania, ukončenia a pozastavenia online sprostredkovateľských služieb a zabezpečiť predvídateľnosť v súvislosti s obchodným vzťahom, mali by byť uvedené obchodné podmienky vypracované v jednoduchom a zrozumiteľnom jazyku. Ak sú obchodné podmienky nepresné, nešpecifické alebo v nich nie sú podrobne uvedené dôležité obchodné záležitosti, a tým neposkytujú komerčným používateľom primeraný stupeň predvídateľnosti v súvislosti s najdôležitejšími aspektmi zmluvného vzťahu, nemali by sa považovať za obchodné podmienky vypracované v jednoduchom a zrozumiteľnom jazyku. Okrem toho by sa za jednoduchý a zrozumiteľný nemal považovať zavádzajúci jazyk.
- (16) S cieľom zabezpečiť, aby komerčným používateľom bolo dostatočne jasné, kde a komu sa ich tovar alebo služby uvádzajú na trh, by mali poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb zabezpečiť transparentnosť voči svojim komerčným používateľom, pokiaľ ide o všetky dodatočné distribučné kanály a potenciálne pridružené programy, ktoré by mohli použiť na uvádzanie uvedeného tovaru alebo služieb na trh. Dodatočné kanály a pridružené programy by sa mali chápať technologicky neutrálnym spôsobom, ale mohli by zahŕňať okrem iného webové stránky, aplikácie alebo iné online sprostredkovateľské služby používané na uvádzanie tovaru alebo služieb, ktoré ponúka komerčný používateľ, na trh.
- (17) Práva duševného vlastníctva online a kontrola nad týmito právami môžu mať významný hospodársky význam pre poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb a pre ich komerčných používateľov. Na zabezpečenie jasnosti a transparentnosti pre komerčných používateľov a pre ich lepšiu informovanosť by poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb mali do svojich obchodných podmienok zahrnúť všeobecné alebo podrobnejšie informácie, ak si tak želajú, týkajúce sa prípadných celkových účinkov uvedených obchodných podmienok na práva duševného vlastníctva komerčného používateľa a kontrolu nad týmito právami. Takéto informácie by mohli okrem iného zahŕňať informácie, ako je všeobecné používanie log, ochranných známk alebo obchodných značiek.
- (18) Zabezpečenie transparentnosti vo všeobecných obchodných podmienkach môže byť kľúčové na presadzovanie udržateľných obchodných vzťahov a na predchádzanie nespravodlivému správaniu na úkor komerčných používateľov. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb by preto mali takisto zabezpečiť, aby boli obchodné podmienky ľahko dostupné vo všetkých fázach obchodného vzťahu, a to aj potenciálnym komerčným používateľom v predzmluvnej fáze, a aby akékoľvek zmeny uvedených obchodných podmienok boli oznámené na trvalom nosiči dotknutým komerčným používateľom v stanovenej lehote na oznámenie, ktorá má byť rozumná a primeraná vzhľadom na konkrétne okolnosti a ktorá nemá byť kratšia ako 15 dní. Primerane dlhšie lehoty na oznámenie v trvaní viac ako 15 dní by sa mali poskytnúť v prípade, keď sa v navrhovaných zmenách obchodných podmienok vyžaduje od komerčných používateľov, aby vykonali technické alebo obchodné úpravy s cieľom prispôbiť sa danej zmene, napríklad keď sa od nich vyžaduje, aby vykonali významné technické úpravy svojho tovaru alebo služieb. Uvedená lehota na oznámenie by sa nemala uplatňovať, ak sa jej dotknutý komerčný používateľ jednoznačne vzdá, alebo by sa nemala uplatňovať v rozsahu, v akom sa jej dotknutý komerčný používateľ vzdá, alebo by sa nemala uplatňovať v rozsahu, v akom potreba vykonať zmenu bez dodržania lehoty na oznámenie vyplýva z právnej alebo regulačnej povinnosti uloženej poskytovateľovi služieb podľa práva Únie alebo vnútroštátneho práva. Pojem „zmena“ by však nemal zahŕňať návrhy redakčných zmien, ak nenia obsah alebo význam obchodných podmienok. Požiadavka na oznámenie navrhovaných zmien na trvalom nosiči by mala komerčným používateľom umožniť účinne preskúmať tieto zmeny v neskoršej fáze. Komerční používatelia by mali byť oprávnení vypovedať zmluvu do 15 dní od prijatia oznámenia o zmene s výnimkou prípadu, keď sa na zmluvu vzťahuje kratšia lehota, napríklad vyplývajúca z vnútroštátneho občianskeho práva.
- (19) Vo všeobecnosti by sa predloženie nového tovaru alebo služieb vrátane softvérových aplikácií prostredníctvom online sprostredkovateľskej služby malo považovať za výslovný prejav vôle potvrdzujúci súhlas komerčného používateľa vzdať sa uplatnenia lehoty na oznámenie požadovanej na účely zmien obchodných podmienok. Avšak v prípadoch, keď je rozumná a primeraná lehota na oznámenie dlhšia než 15 dní, pretože zmeny obchodných podmienok vyžadujú, aby komerčný používateľ vykonal významné technické úpravy svojho tovaru alebo služieb, by nemalo dôjsť k automatickému vzdaniu sa lehoty na oznámenie, ak komerčný používateľ predloží nový tovar a služby. Poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb by mal očakávať, že zmeny obchodných podmienok budú vyžadovať, aby komerčný používateľ vykonal významné technické úpravy, ak sú napríklad odstránenie alebo pridanie celých funkcií online sprostredkovateľských služieb, ku ktorým mali komerční používatelia prístup, alebo ak by komerční používatelia potrebovali upraviť svoj tovar alebo preprogramovať svoje služby, aby mohli naďalej fungovať s použitím online sprostredkovateľských služieb.
- (20) V záujme ochrany komerčných používateľov a poskytnutia právnej istoty oboj stranám by obchodné podmienky, ktoré nie sú v súlade s požiadavkami, mali byť neplatné, čiže by sa mali považovať za neexistujúce, s účinkami *erga omnes a ex tunc*. Toto by sa však malo týkať len konkrétnych ustanovení obchodných podmienok, ktoré nie sú v súlade s požiadavkami. Ostatné ustanovenia by mali zostať platné a vykonateľné, pokiaľ ich možno oddeliť od ustanovení, ktoré nie sú v súlade s požiadavkami. Náhle zmeny existujúcich obchodných podmienok môžu značne narušiť činnosti komerčných používateľov. S cieľom obmedziť takéto negatívne účinky na komerčných používateľov a odradiť od takéhoto správania by preto zmeny vykonané v rozpore s povinnosťou dodržať stanovenú lehotu na oznámenie mali byť neplatné, čiže mali by sa považovať za neexistujúce, s účinkami *erga omnes a ex tunc*.

- (21) S cieľom zabezpečiť, aby komerční používatelia mohli v plnej miere využívať obchodné príležitosti, ktoré ponúkajú online sprostredkovateľské služby, by poskytovatelia týchto služieb nemali úplne brániť svojim komerčným používateľom v tom, aby uvádzali svoju obchodnú totožnosť ako súčasť svojej ponuky alebo prítomnosti v rámci príslušných online sprostredkovateľských služieb. Tento zákaz zasahovania by sa však nemal chápať ako právo komerčných používateľov jednostranne rozhodnúť o prezentácii svojej ponuky alebo prítomnosti v rámci príslušných online sprostredkovateľských služieb.
- (22) Poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb môže mať oprávnené dôvody rozhodnúť sa obmedziť, pozastaviť alebo ukončiť poskytovanie svojich služieb danému komerčnému používateľovi vrátane vyradenia jednotlivých tovarov alebo služieb daného komerčného používateľa alebo účinného odstránenia výsledkov vyhľadávania. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb môžu bez toho, aby sa pozastavilo poskytovanie služieb, tiež obmedziť ponuku individuálnych komerčných používateľov; napríklad zhoršením jeho pozície alebo zhoršením prezentácie komerčného používateľa (tzv. dimming), ktoré môže zahŕňať zníženie jeho poradia. Vzhľadom na to, že takéto rozhodnutia môžu mať významný vplyv na záujmy dotknutého komerčného používateľa, mali by sa poskytovať pred alebo pri nadobudnutí účinnosti obmedzenia alebo pozastavenia poskytovania služieb s uvedením dôvodov daného rozhodnutia na trvalom nosiči. S cieľom minimalizovať negatívny vplyv takýchto rozhodnutí na komerčných používateľov by poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb mali takisto umožniť objasniť v rámci vnútorného postupu vybavovania sťažností skutočnosti, ktoré viedli k tomuto rozhodnutiu, čo pomôže komerčnému používateľovi v prípade, keď je to možné, obnoviť dodržiavanie podmienok. Okrem toho, ak poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb zruší rozhodnutie o obmedzení, pozastavení alebo ukončení poskytovania služieb, napríklad ak bolo rozhodnutie vydané omylom alebo ak k porušeniu obchodných podmienok, ktoré viedlo k tomuto rozhodnutiu, nedošlo v zlej viere a bolo napravené uspokojivým spôsobom, by mal tento poskytovateľ bez zbytočného odkladu obnoviť poskytovanie služieb pre dotknutého komerčného používateľa, a to aj pokiaľ ide o akýkoľvek prístup komerčného používateľa k osobným a iným údajom dostupným pred rozhodnutím.

Odôvodnenie rozhodnutia o obmedzení, pozastavení alebo ukončení poskytovania online sprostredkovateľských služieb by malo umožniť komerčným používateľom zistiť, či existuje priestor na napadnutie rozhodnutia, čím sa pre komerčných používateľov v prípade potreby zlepšia možnosti požadovania účinnej nápravy. V odôvodnení by sa mali určiť dôvody rozhodnutia vychádzajúce z dôvodov, ktoré poskytovateľ vopred stanovil vo svojich obchodných podmienkach, a mali by v ňom byť primeraným spôsobom uvedené relevantné konkrétne okolnosti, vrátane oznámení tretích strán, ktoré viedli k uvedenému rozhodnutiu. Avšak poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb by nemal byť povinný poskytnúť odôvodnenie pre obmedzenia, pozastavenia alebo ukončenia poskytovania služieb, pokiaľ by to narušalo právnu alebo regulačnú povinnosť. Okrem toho, odôvodnenie by sa nemalo vyžadovať, ak poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb môže preukázať, že dotknutý obchodný používateľ opakovaně porušil platné obchodné podmienky, čo malo za následok ukončenie poskytovania všetkých dotknutých online sprostredkovateľských služieb.

- (23) Ukončenie poskytovania všetkých online sprostredkovateľských služieb a súvisiaci výmaz údajov poskytnutých na používanie online sprostredkovateľských služieb alebo vzniknutých pri poskytovaní sprostredkovateľských služieb predstavuje stratu dôležitých informácií, ktorá by mohla mať na komerčných používateľov významný vplyv a mohla by tiež narušiť ich schopnosť riadne vykonávať ďalšie práva, ktoré im boli udelené týmto nariadením. Poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb by preto mal dotknutému komerčnému používateľovi poskytnúť odôvodnenie na trvalom nosiči najmenej 30 dní pred tým, ako nadobudne účinnosť ukončenie poskytovania všetkých jeho online sprostredkovateľských služieb. Táto lehota na oznámenie by sa však nemala uplatňovať v prípadoch, keď sa na základe právnej alebo regulačnej povinnosti vyžaduje, aby poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb ukončil poskytovanie všetkých svojich online sprostredkovateľských služieb danému komerčnému používateľovi. Rovnako by sa lehota na oznámenie v trvaní 30 dní nemala uplatňovať v prípade, keď sa poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb dovoľáva práv na ukončenie poskytovania služieb podľa vnútroštátneho práva v súlade s právom Únie, ktoré umožňujú okamžité ukončenie poskytovania služieb, ak pri zohľadnení všetkých okolností konkrétneho prípadu a zvážením záujmov obidvoch strán nemožno odôvodnene očakávať pokračovanie zmluvného vzťahu až do jeho dohodnutého skončenia alebo do uplynutia lehoty na oznámenie. Lehota na oznámenie v trvaní 30 dní by sa nemala uplatňovať ani v prípade, keď poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb môže preukázať opakované porušenie obchodných podmienok. Rôzne výnimky z 30-dňovej lehoty na oznámenie môžu vzniknúť najmä v súvislosti s nezákonným alebo neprimeraným obsahom, bezpečnosťou určitého tovaru alebo služby, falšovaním, podvodom, malvérom, spamom, porušením ochrany údajov, inými kybernetickobezpečnostnými rizikami alebo vhodnosťou tovaru alebo služby pre maloletých. S cieľom zabezpečiť proporcionalitu by poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb mali vyradiť iba jednotlivý tovar alebo služby komerčného používateľa, ak je to primerané a technicky uskutočniteľné. Ukončenie poskytovania všetkých online sprostredkovateľských služieb predstavuje najprísnejšie opatrenie.
- (24) Určovanie poradie tovaru a služieb zo strany poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb má významný vplyv na výber spotrebiteľov, a tým na obchodný úspech komerčných používateľov ponúkajúcich uvedený tovar a služby spotrebiteľom. Ako poradie sa označuje relatívna dôležitosť ponúk komerčných používateľov alebo relevantnosť pripisovaná výsledkom vyhľadávania, ako ich poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb alebo poskytovatelia internetových vyhľadávačov prezentujú, usporadúvajú alebo oznamujú, ktorá je výsledkom používania algoritmického radenia, ratingových alebo hodnotiacich mechanizmov, vizuálnych zvýraznení alebo

iných nástrojov na určovanie význačnosti (saliencie) či ich kombinácií. Predvídateľnosť znamená, že poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb určujú poradie spôsobom, ktorý nie je svojvoľný. Poskytovatelia by preto mali vopred načrtnúť hlavné parametre určujúce poradie, aby sa zvýšila predvídateľnosť pre komerčných používateľov a aby mohli lepšie rozumieť fungovaniu mechanizmu určovania poradia a porovnať postupy určovania poradia rôznych poskytovateľov. Pre komerčných používateľov je dôležité, ako sa konkrétne prejaví táto povinnosť v oblasti transparentnosti, keďže to zahŕňa určenie obmedzeného súboru parametrov, ktoré sú najrelevantnejšie spomedzi potenciálne oveľa väčšieho počtu parametrov, ktoré majú určitý vplyv na poradie. Odôvodnený opis takýchto parametrov by mal komerčným používateľom pomôcť zlepšiť prezentáciu ich tovaru a služieb alebo niektoré základné charakteristiky tohto tovaru alebo služieb. Pojem hlavného parametra by sa mal chápať ako parameter, ktorý sa vzťahuje na všeobecné kritériá, procesy, osobitné signály zahrnuté do algoritmov alebo iné mechanizmy úpravy alebo zhoršenia pozície používané v súvislosti s poradím.

- (25) Opis hlavných parametrov určujúcich poradie by mal zahŕňať aj vysvetlenie akejkoľvek možnosti pre komerčných používateľov aktívne ovplyvniť poradie za odplatu, ako aj vysvetlenie relatívnych účinkov takéhoto ovplyvňovania. Pod odplatom by sa v tomto ohľade mohli rozumieť platby, ktorých hlavným alebo výlučným cieľom je zlepšiť poradie, ako aj nepriama odplata vo forme prijatia dodatočných záväzkov akéhokoľvek druhu komerčným používateľom, ktorých praktickým účinkom môže byť takéto zlepšenie poradia, ako je napríklad použitie doplnkových služieb alebo prémiových prvkov. Obsah opisu vrátane počtu a typu hlavných parametrov sa tak môže výrazne líšiť v závislosti od konkrétnych online sprostredkovateľských služieb, ale mal by zabezpečiť, aby komerční používatelia primerane pochopili spôsob, akým mechanizmus určovania poradia zohľadňuje charakteristiky skutočného tovaru alebo služieb, ktoré ponúka komerčný používateľ, a ich relevantnosť pre spotrebiteľov konkrétnych online sprostredkovateľských služieb. Ukazovatele používané na meranie kvality tovaru alebo služieb komerčných používateľov, používanie editorov a ich schopnosť ovplyvniť poradie týchto tovarov alebo služieb, rozsah vplyvu odplaty na poradie, ako aj prvky, ktoré sa netýkajú alebo sa len vzdialene týkajú samotného tovaru alebo služby, ako napríklad prezentačné prvky online ponuky, by mohli byť príkladmi hlavných parametrov, ktoré by pri zahrnutí do všeobecného opisu mechanizmu určovania poradia formulovaného v jednoduchom a zrozumiteľnom jazyku mali komerčným používateľom pomôcť požadovaným spôsobom pochopiť jeho fungovanie.
- (26) Podobne aj poradie webových stránok určené poskytovateľmi internetových vyhľadávačov, a to najmä tých webových stránok, cez ktoré podniky ponúkajú tovar a služby spotrebiteľom, má významný vplyv na výber spotrebiteľov a obchodný úspech používateľov firemných webových stránok. Poskytovatelia internetových vyhľadávačov by preto mali poskytnúť opis hlavných parametrov určujúcich poradie všetkých indexovaných webových stránok a relatívnu dôležitosť týchto hlavných parametrov v porovnaní s inými parametrami vrátane webových stránok používateľov firemných webových stránok, ako aj iných webových stránok. Okrem charakteristík tovaru a služieb a ich relevantnosti pre spotrebiteľov by mal tento opis v prípade internetových vyhľadávačov takisto umožniť používateľom firemných webových stránok primerané pochopenie toho, či je zohľadnené použitie určitých prvkov dizajnu webovej stránky, ako je napríklad ich optimalizácia pre zobrazovanie na mobilných telekomunikačných zariadeniach, a ak áno, ako a v akom rozsahu. Mal by tiež zahŕňať vysvetlenie akejkoľvek možnosti používateľov firemných webových stránok aktívne ovplyvniť poradie za odplatu, ako aj vysvetlenie relatívnych účinkov takéhoto ovplyvňovania. Ak neexistuje zmluvný vzťah medzi poskytovateľmi internetových vyhľadávačov a používateľmi firemných webových stránok, uvedený opis by mal byť k dispozícii verejnosti na zjavnom a ľahko prístupnom mieste v príslušnom internetovom vyhľadávači. Oblasti webových stránok, ktoré vyžadujú, aby sa používatelia prihlásili alebo zaregistrovali, by nemali byť v tomto zmysle chápané ako ľahko a verejne dostupné.

Na zabezpečenie predvídateľnosti pre používateľov firemných webových stránok by sa mal opis takisto priebežne aktualizovať a mal by umožňovať, aby sa akékoľvek zmeny v hlavných parametroch dali ľahko identifikovať. Z existencie aktualizovaného opisu hlavných parametrov by mali mať prospech aj iní používatelia než používatelia firemných webových stránok používajúci internetové vyhľadávače. V niektorých prípadoch môžu poskytovatelia internetových vyhľadávačov rozhodnúť, že v konkrétnom prípade ovplyvnia poradie alebo odstránia konkrétnu webovú stránku z poradia na základe oznámenia od tretej strany. Na rozdiel od poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb nemožno z dôvodu neexistencie zmluvného vzťahu medzi stranami od poskytovateľov internetových vyhľadávačov očakávať, že používateľovi firemných webových stránok priamo oznámia zmenu v poradí alebo odstránenie v dôsledku oznámenia od tretej strany. Napriek tomu by používateľ firemných webových stránok mal mať možnosť preskúmať obsah oznámenia, ktoré viedlo v konkrétnom prípade k zmene v poradí alebo k odstráneniu konkrétnej webovej stránky, a to preskúmaním obsahu oznámenia, ako napríklad vo verejne prístupnej online databáze. To by pomohlo zmierniť potenciálne zneužívanie oznámení, ktoré by mohli viesť k odstráneniu, konkurentmi.

- (27) Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb alebo internetových vyhľadávačov by nemali mať podľa tohto nariadenia povinnosť zverejňovať podrobné fungovanie svojich mechanizmov určovania poradia vrátane algoritmov. Rovnako by nemala byť narušená ich schopnosť konať proti manipulácii s poradím, ktorej sa v zlej viere dopustili tretie strany, a to ani v záujme spotrebiteľov. Všeobecný opis hlavných parametrov určovania poradia by mal chrániť tieto záujmy a zároveň umožňovať komerčným používateľom a používateľom firemných webových stránok náležite pochopiť fungovanie určovania poradia v kontexte ich využívania konkrétnych online sprostredkovateľských služieb alebo internetových vyhľadávačov. Na zabezpečenie dosiahnutia cieľa tohto nariadenia by

zváženie obchodných záujmov poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb alebo internetových vyhľadávačov preto nikdy nemalo viesť k odmietnutiu zverejniť hlavné parametre určovania poradia. Hoci týmto nariadením nie je dotknutá smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/943<sup>(5)</sup>, v tejto súvislosti by mal opis prinajmenšom vychádzať zo skutočných údajov o relevantnosti použitých parametrov určovania poradia.

- (28) Komisia by mala vypracovať usmernenia, ktoré pomôžu poskytovateľom online sprostredkovateľských služieb a poskytovateľom internetových vyhľadávačov pri uplatňovaní požiadaviek na transparentnosť určovania poradia stanovených v tomto nariadení. Toto úsilie by malo pomôcť optimalizovať spôsob, akým sa hlavné parametre určovania poradia určujú a prezentujú komerčným používateľom a používateľom firemných webových stránok.
- (29) Doplnkový tovar a služby by sa mali rozumieť ako tovar a služby ponúkané spotrebiteľovi ihneď pred dokončením transakcie začatej v rámci online sprostredkovateľských služieb ako doplnok k hlavnému tovaru alebo službe, ktoré ponúka komerčný používateľ. Doplnkový tovar a služby odkazujú na produkty, ktoré aby fungovali, obvykle závisia od hlavného tovaru alebo služby a sú s nimi priamo spojené. Preto by tento pojem nemal zahŕňať tovar a služby, ktoré sa predávajú len ako doplnok k predmetnému hlavnému tovaru alebo službe, a nie sú svojou povahou doplnkové. Príklady doplnkových služieb zahŕňajú služby opráv špecifického tovaru alebo finančné produkty, ako napríklad poistenie prenájmu auta ponúkané na doplnenie špecifického tovaru alebo služieb, ktoré ponúka komerčný používateľ. Doplnkový tovar by obdobne mohol zahŕňať tovar, ktorý dopĺňa špecifický produkt ponúkaný komerčným používateľom tým, že predstavuje zlepšenie alebo aktualizáciu (tzv. upgrade) alebo prispôbenie nástroja spojeného s týmto špecifickým produktom. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb ponúkajúci tovar alebo služby spotrebiteľom, ktoré sú doplnkové k tovaru alebo službe, ktoré predáva komerčný používateľ používajúci ich online sprostredkovateľské služby, by mali mať vo svojich obchodných podmienkach uvedený opis druhu doplnkového tovaru a služieb, ktoré ponúkajú. Takýto opis by mal byť v obchodných podmienkach dostupný bez ohľadu na to, či doplnkový tovar alebo službu poskytuje samotný poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb alebo tretia strana. Takýto opis by mal byť dostatočne úplný na to, aby komerčnému používateľovi umožnil pochopiť, či je tovar alebo služba predávaná ako doplnková k tovaru alebo službe komerčného používateľa. Opis by nemal nevyhnutne obsahovať špecifický tovar alebo službu, ale skôr druh produktu, ktorý sa ponúka ako doplnkový k hlavnému produktu komerčného používateľa. Okrem toho by tento opis mal za každých okolností obsahovať informáciu o tom, či a za akých okolností môže komerčný používateľ ponúkať svoj vlastný doplnkový tovar alebo službu dodatočne k hlavnému tovaru alebo službe, ktoré ponúka prostredníctvom online sprostredkovateľských služieb.
- (30) Keď poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb sám ponúka určitý tovar alebo služby spotrebiteľom prostredníctvom svojich vlastných online sprostredkovateľských služieb alebo tak robí prostredníctvom komerčného používateľa, nad ktorým má kontrolu, uvedený poskytovateľ by mohol priamo súťažiť s ostatnými komerčnými používateľmi jeho online sprostredkovateľských služieb, nad ktorými nemá kontrolu, čo by mohlo poskytovateľa ekonomicky motivovať a dať mu možnosť využiť jeho kontrolu nad online sprostredkovateľskými službami alebo internetovým vyhľadávačom na to, aby poskytol technické alebo ekonomické výhody svojej vlastnej ponuke alebo tým, ktoré sú ponúkané prostredníctvom komerčného používateľa, nad ktorým má kontrolu, čo by mohol odoprieť konkurenčným komerčným používateľom. Takéto správanie by mohlo narušiť spravodlivú hospodársku súťaž a obmedziť výber pre spotrebiteľov. Najmä v takýchto situáciách je dôležité, aby poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb konal transparentne a poskytol primeraný opis akéhokoľvek rozdielného zaobchádzania a vysvetlil jeho dôvody, či už prostredníctvom právnych, obchodných, alebo technických prostriedkov, ako sú funkcionality zahŕňajúce operačné systémy, ku ktorému by mohol pristúpiť v súvislosti s tovarom alebo službami, ktoré sám ponúka, v porovnaní s tými, ktoré ponúkajú komerční používatelia. Na zabezpečenie proporcionality by sa táto povinnosť mala uplatňovať na úrovni celkových online sprostredkovateľských služieb, a nie na úrovni jednotlivých tovarov alebo služieb ponúkaných uvedenými službami.
- (31) Ak poskytovateľ internetového vyhľadávača sám ponúka určitý tovar alebo služby spotrebiteľom prostredníctvom svojho vlastného internetového vyhľadávača alebo tak robí prostredníctvom používateľa firemných webových stránok, nad ktorým má kontrolu, uvedený poskytovateľ by mohol priamo súťažiť s ostatnými používateľmi firemných webových stránok svojho internetového vyhľadávača, nad ktorými nemá kontrolu. Najmä v takýchto situáciách je dôležité, aby poskytovateľ internetového vyhľadávača konal transparentne a poskytol opis akéhokoľvek rozdielného zaobchádzania, či už právnymi, obchodnými, alebo technickými prostriedkami, ku ktorému by mohol pristúpiť v súvislosti s tovarom alebo službami, ktoré ponúka sám alebo prostredníctvom používateľa firemných webových stránok, v porovnaní s tými, ktoré ponúkajú konkurenční používatelia firemných webových stránok. Na zabezpečenie proporcionality by sa táto povinnosť mala uplatňovať na úrovni internetového vyhľadávača ako takého, a nie na úrovni jednotlivých tovarov alebo služieb ponúkaných uvedenými službami.

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

- (32) V snahe zabezpečiť, aby sa zmluvné vzťahy vykonávali v dobrej viere a v rámci spravodlivého zaobchádzania, by sa toto nariadenie malo zaoberať osobitnými zmluvnými podmienkami, najmä v situáciách nerovnováh vo vyjednávacej moci. Predvídateľnosť a transparentnosť si vyžadujú, aby sa komerčným používateľom poskytla skutočná možnosť oboznámiť sa so zmenami obchodných podmienok, ktoré by preto nemali mať spätnú účinnosť, pokiaľ nevychádzajú z právnej alebo regulačnej povinnosti alebo nie sú v prospech uvedených komerčných používateľov. Komerčným používateľom by navyše mali byť poskytnuté jasné podmienky, za ktorých môže byť ich zmluvný vzťah s poskytovateľmi online sprostredkovateľských služieb ukončený. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb by mali zabezpečiť, aby podmienky ukončenia zmluvného vzťahu boli vždy primerané a aby sa mohli uplatňovať bez neprímeraných ťažkostí. Komerční používatelia by napokon mali byť plne informovaní o každom prístupe, ktorý po skončení zmluvy poskytovatelia online sprostredkovateľských zachovávajú k informáciám, ktoré komerční používatelia poskytujú alebo ktoré sa vytvorili v súvislosti s ich používaním online sprostredkovateľských služieb.
- (33) Schopnosť prístupu k údajom a ich používania vrátane osobných údajov môže umožniť významnú tvorbu hodnôt v ekonomike online platforiem všeobecne, ako aj pre zúčastnených komerčných používateľov a online sprostredkovateľské služby. V súlade s tým je dôležité, aby poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb poskytli komerčným používateľom jasný opis rozsahu, povahy a podmienok ich prístupu k určitým kategóriám údajov a ich používania. Tento opis by mal byť primeraný a mohol by odkazovať skôr na všeobecné podmienky prístupu, než obsahovať vyčerpávajúci zoznam skutočných údajov alebo kategórií údajov. Do tohto opisu by mohlo byť zahrnuté aj určenie určitých druhov skutočných údajov, ktoré by mohli byť veľmi dôležité pre komerčných používateľov, a osobitné podmienky prístupu k týmto druhom údajov. Takéto údaje by mohli zahŕňať ratingy a hodnotenia, ktoré zhromažďia komerční používatelia v rámci online sprostredkovateľských služieb. Celkovo by tento opis mal umožniť komerčným používateľom pochopiť, či môžu používať údaje na zlepšenie tvorby hodnoty, podľa možnosti aj zachovaním služieb týkajúcich sa údajov tretích strán.
- (34) Podobne je dôležité, aby komerční používatelia pochopili, či poskytovateľ zdieľa s tretími stranami niektoré údaje, ktoré sa vytvorili používaním sprostredkovateľskej služby komerčným používateľom. Komerční používatelia by mali predovšetkým vedieť o akomkoľvek zdieľaní údajov s tretími stranami, ku ktorému dochádza na účely, ktoré nie sú potrebné pre riadne fungovanie online sprostredkovateľských služieb, ako napríklad keď poskytovateľ speňažuje údaje z obchodného hľadiska. S cieľom umožniť komerčným používateľom, aby si v plnej miere uplatňovali dostupné práva na ovplyvnenie takéhoto zdieľania údajov, by poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb mali takisto výslovne uviesť možnosti, ako zdieľanie údajov odmietnuť, ak existujú v rámci ich zmluvného vzťahu s komerčným používateľom.
- (35) Uvedené požiadavky by sa nemali chápať tak, že povinnosťou poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb je buď šírenie, alebo nešírenie osobných alebo iných ako osobných údajov svojim komerčným používateľom. Opatrenia týkajúce sa transparentnosti by však mohli prispieť k väčšiemu zdieľaniu údajov a posilniť, ako kľúčový zdroj inovácií a rastu, ciele v oblasti vytvorenia spoločného európskeho dátového priestoru. Spracúvanie osobných údajov by malo byť v súlade s právnym rámcom Únie pre ochranu fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a pre rešpektovanie súkromného života a ochranu osobných údajov v elektronických komunikáciách, najmä s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 <sup>(6)</sup> a so smernicami Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/680 <sup>(7)</sup> a 2002/58/ES <sup>(8)</sup>.
- (36) Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb by v určitých prípadoch mohli vo svojich obchodných podmienkach obmedziť možnosť komerčných používateľov ponúkať tovar alebo služby spotrebiteľom za výhodnejších podmienok inými prostriedkami než prostredníctvom uvedených online sprostredkovateľských služieb. V uvedených prípadoch by mali dotknutí poskytovatelia stanoviť dôvody takéhoto konania, najmä s uvedením hlavných ekonomických, obchodných alebo právnych aspektov obmedzení. Táto povinnosť transparentnosti by sa však nemala chápať tak, že má vplyv na posúdenie zákonnosti takýchto obmedzení podľa iných aktov práva Únie alebo práva členských štátov, ktoré je v súlade s právom Únie, a to aj v oblastiach hospodárskej súťaže a nekalých obchodných praktík, a na uplatňovanie takýchto právnych predpisov.

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

<sup>(7)</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/680 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov príslušnými orgánmi na účely predchádzania trestným činom, ich vyšetrovania, odhaľovania alebo stíhania alebo na účely výkonu trestných sankcií a o voľnom pohybe takýchto údajov a o zrušení rámcového rozhodnutia Rady 2008/977/SVV (Ú. v. EÚ L 119, 4.5.2016, s. 89).

<sup>(8)</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2002/58/ES z 12. júla 2002, týkajúca sa spracúvania osobných údajov a ochrany súkromia v sektore elektronických komunikácií (smernica o súkromí a elektronických komunikáciách) (Ú. v. ES L 201, 31.7.2002, s. 37).



- (37) S cieľom umožniť komerčným používateľom vrátane tých, ktorí môžu mať obmedzené, pozastavené alebo ukončené využívanie príslušných online sprostredkovateľských služieb, prístup k okamžitým, vhodným a účinným možnostiam nápravy, by mali poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb zriadiť vnútorný systém vybavovania sťažností. Tento vnútorný systém vybavovania sťažností by mal byť založený na zásadách transparentnosti a rovnakého zaobchádzania v rovnakých situáciách a jeho cieľom by malo byť zabezpečenie toho, aby mohol byť značný podiel sťažností vyriešený dvojstranne medzi poskytovateľom online sprostredkovateľských služieb a príslušným komerčným používateľom v primeranej lehote. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb by mohli počas trvania sťažnosti ponechať v platnosti rozhodnutie, ktoré prijali. Žiadnym pokusom o dosiahnutie dohody prostredníctvom vnútorného postupu vybavovania sťažností nie sú dotknuté práva poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb alebo komerčných používateľov začať súdne konanie kedykoľvek počas vnútorného postupu vybavovania sťažností alebo po ňom. Okrem toho by poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb mali uverejňovať a aspoň raz ročne overovať informácie o fungovaní a účinnosti svojho vnútorného systému vybavovania sťažností s cieľom pomôcť komerčným používateľom pochopiť hlavné druhy problémov, ktoré môžu vzniknúť pri poskytovaní rôznych online sprostredkovateľských služieb, a možnosť dospieť k rýchlemu a účinnému dvojstrannému riešeniu.
- (38) Požiadavky tohto nariadenia týkajúce sa vnútorných systémov vybavovania sťažností majú za cieľ umožniť poskytovateľom online sprostredkovateľských služieb primeraný stupeň flexibility pri prevádzkovaní uvedených systémov a riešení jednotlivých sťažností na účely minimalizovania administratívneho zaťaženia. Okrem toho vnútorné systémy vybavovania sťažností by mali poskytovateľom online sprostredkovateľských služieb umožniť v prípade potreby primeraným spôsobom riešiť akékoľvek využívanie uvedených systémov v zlej viere, o ktoré by sa niektorí komerční používatelia mohli usilovať. Z hľadiska nákladov na zriadenie a prevádzku takýchto systémov je vhodné vyňať z uvedených povinností akýchkoľvek používateľov online sprostredkovateľských služieb, ktorí predstavujú malé podniky v súlade s príslušnými ustanoveniami odporúčania Komisie 2003/361/ES<sup>(9)</sup>. Pravidlami konsolidácie stanovenými v uvedenom odporúčaní sa zabezpečuje, aby nedochádzalo k obchádzaniu pravidiel. Uvedenou výnimkou by nemalo byť dotknuté právo takýchto podnikov zriadiť na dobrovoľnej báze vnútorný systém vybavovania sťažností, ktorý spĺňa kritériá stanovené v tomto nariadení.
- (39) Používanie slova „vnútorný“ by sa nemalo chápať tak, že bráni delegovaniu vnútorného systému vybavovania sťažností na externého poskytovateľa služieb alebo inú podnikovú štruktúru, pokiaľ má takýto poskytovateľ alebo iná podniková štruktúra plné oprávnenie a schopnosť zabezpečiť súlad vnútorného systému vybavovania sťažností s požiadavkami tohto nariadenia.
- (40) Mediácia môže byť pre poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb a ich komerčných používateľov prostriedkom uspokojivého riešenia sporov bez potreby využitia súdneho konania, ktoré môže byť zdĺhavé a nákladné. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb by preto mali uľahčovať mediáciu, a to najmä určením najmenej dvoch verejných alebo súkromných mediátorov, s ktorými sú ochotní spolupracovať. Účelom požiadavky, aby sa určil minimálny počet mediátorov, je zabezpečiť neutralitu mediátorov. Mediátori, ktorí poskytujú svoje služby z miesta nachádzajúceho sa mimo Únie, by mali byť určení len vtedy, keď je zaručené, že využitím ich služieb sa žiadnym spôsobom neodoprie dotknutým komerčným používateľom právna ochrana, ktorú im ponúka právo Únie alebo právo členských štátov vrátane požiadaviek tohto nariadenia a uplatniteľného práva týkajúceho sa ochrany osobných údajov a obchodného tajomstva. Aby boli uvedení mediátori prístupní, spravodliví a čo najrýchlejší, najefektívnejší a najúčinnnejší, mali by spĺňať určité stanovené kritériá. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb a ich komerční používatelia by však po tom, ako medzi nimi vznikne spor, mali mať možnosť spoločne určiť akéhokoľvek mediátora podľa svojho výberu. V súlade so smernicou Európskeho parlamentu a Rady 2008/52/ES<sup>(10)</sup> by mediácia stanovená v tomto nariadení mala byť dobrovoľným postupom v tom zmysle, že zaň zodpovedajú samotné strany a môžu ho kedykoľvek začať a ukončiť. Bez ohľadu na jej dobrovoľný charakter by poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb mali v dobrej viere preskúmať žiadosti o účasť na mediácii stanovenej v tomto nariadení.
- (41) Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb by mali znášať primeraný podiel celkových nákladov na mediáciu s prihliadnutím na všetky relevantné prvky konkrétneho prípadu. Na uvedený účel by mal mediátor navrhnúť, aký podiel je primeraný v konkrétnom prípade. Vzhľadom na náklady a administratívne zaťaženie spojené s nutnosťou určiť mediátorov v obchodných podmienkach je vhodné vyňať z tejto povinnosti používateľov online sprostredkovateľských služieb, ktorí sú malými podnikmi, v súlade s príslušnými ustanoveniami odporúčania 2003/361/ES. Pravidlami konsolidácie stanovenými v uvedenom odporúčaní sa zabezpečuje, aby nedochádzalo k obchádzaniu uvedenej povinnosti. Tým by však nemalo byť dotknuté právo takýchto podnikov určovať vo svojich obchodných podmienkach mediátorov, ktorí spĺňajú kritériá stanovené v tomto nariadení.

<sup>(9)</sup> Odporúčanie Komisie 2003/361/ES zo 6. mája 2003 týkajúce sa definície mikro, malých a stredných podnikov (Ú. v. EÚ L 124, 20.5.2003, s. 36).

<sup>(10)</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2008/52/ES z 21. mája 2008 o určitých aspektoch mediácie v občianskych a obchodných veciach (Ú. v. EÚ L 136, 24.5.2008, s. 3).

- (42) Keďže od poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb by sa vždy malo vyžadovať, aby určili mediátorov, s ktorými sú ochotní spolupracovať, a mali by byť povinní zapájať sa v dobrej viere do celého priebehu akejkoľvek snahy o mediáciu vykonávanú podľa tohto nariadenia mali by byť tieto povinnosti stanovené spôsobom, ktorý zabraňuje zneužívaniu systému mediácie zo strany komerčných používateľov. Komerční používatelia by taktiež mali byť povinní zapájať sa do mediácie v dobrej viere. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb by nemali byť povinní zapájať sa do mediácie v prípade, keď komerčný používateľ začne konanie vo veci, v súvislosti s ktorou tento komerčný používateľ už predtým začal konanie usilujúce sa o mediáciu, a mediátor v danej veci určil, že komerčný používateľ nekonal v dobrej viere. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb by nemali byť povinní zapájať sa do mediácie s komerčnými používateľmi, ktorí už predtým podali opakovane neúspešne podnet na mediáciu. Uvedené výnimočné situácie by nemali obmedziť možnosť komerčného používateľa predložiť vec na mediáciu v prípade, keď mediátor určil, že predmet mediácie nesúvisí s predchádzajúcimi prípadmi.
- (43) S cieľom uľahčiť riešenie sporov týkajúcich sa poskytovania online sprostredkovateľských služieb využitím mediácie v Únii by Komisia mala v úzkej spolupráci s členskými štátmi podporovať založenie špecializovaných mediálnych organizácií, ktoré v súčasnosti chýbajú. Zapojenie mediátorov s odbornými znalosťami v oblasti online sprostredkovateľských služieb, ako aj konkrétnych sektorov odvetvia, v rámci ktorých sa uvedené služby poskytujú, by malo zvýšiť dôveru oboch strán v proces mediácie a malo by zvýšiť pravdepodobnosť, že uvedený proces povedie k rýchlemu, spravodlivému a uspokojivému výsledku.
- (44) Rôzne faktory, napríklad obmedzené finančné prostriedky, strach z odvetných opatrení a ustanovenia týkajúce sa výlučnej voľby rozhodného práva a súdu v obchodných podmienkach, môžu obmedziť účinnosť existujúcich možností súdnej nápravy, najmä tých, ktoré od komerčných používateľov alebo od používateľov firemných webových stránok vyžadujú, aby konali jednotlivo a identifikovateľne. Na zabezpečenie účinného uplatňovania tohto nariadenia by sa organizáciám, združeniam zastupujúcim komerčných používateľov alebo používateľom firemných webových stránok, ako aj určitým verejným subjektom zriadeným v členských štátoch mala poskytnúť možnosť začať konanie na vnútroštátnych súdoch v súlade s vnútroštátnym právom vrátane vnútroštátnych procesných požiadaviek. Cieľom takýchto konaní na vnútroštátnych súdoch by malo byť zastavenie alebo zakázanie porušovania pravidiel stanovených v tomto nariadení a predchádzanie budúcej škode, ktorá by mohla oslabiť udržateľné obchodné vzťahy v ekonomike online platforiem. Na zabezpečenie toho, aby takéto organizácie alebo združenia uplatňovali uvedené právo účinne a primerane, mali by spĺňať určité kritériá. Predovšetkým musia byť riadne založené podľa práva členského štátu, byť neziskovej povahy a dlhodobu plniť svoje ciele. Uvedené požiadavky by mali zabrániť akémukoľvek ad hoc zakladaniu organizácií alebo združení na účely špecifickej činnosti alebo špecifických činností alebo v záujme tvorby zisku. Okrem toho by sa malo zabezpečiť, aby tretie strany, ktoré sú poskytovateľmi financovania, nemali neprimeraný vplyv na rozhodovanie týchto organizácií alebo združení.

V snahe zamedziť konfliktu záujmov by sa malo najmä zabrániť tomu, aby organizácie alebo združenia zastupujúce komerčných používateľov alebo používateľov firemných webových stránok boli vystavené neprimeranému vplyvu zo strany akýchkoľvek poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb alebo poskytovateľov akýchkoľvek internetových vyhľadávačov. Úplné a verejné zverejnenie informácií o členstve a zdroji financovania by malo vnútroštátnym súdom uľahčiť posúdenie, či sú tieto kritériá oprávnenosti splnené. Vzhľadom na osobitné postavenie príslušných verejných subjektov v členských štátoch, v ktorých tieto subjekty boli zriadené, by sa malo vyžadovať len to, aby boli v súlade s príslušnými pravidlami vnútroštátneho práva osobitne poverené podávaním takýchto žalôb buď v spoločnom záujme dotknutých strán, alebo vo všeobecnom záujme, bez toho, aby bolo potrebné uplatniť tieto kritériá na takéto verejné subjekty. Žiadnymi takýmito žalobami by nemali byť žiadnym spôsobom dotknuté práva komerčných používateľov a používateľov firemných webových stránok začať súdne konanie na individuálnom základe.

- (45) Komisii by sa mali oznamovať organizácie, združenia a verejné subjekty, ktoré by podľa názoru členských štátov mali byť oprávnené podávať žaloby podľa tohto nariadenia. V rámci takéhoto oznamovania by členské štáty mali osobitne odkazovať na príslušné vnútroštátne ustanovenia, podľa ktorých boli organizácie, združenia alebo verejné subjekty založené, a prípadne odkazovať na príslušný verejný register, v ktorom sú organizácie alebo združenia registrované. Táto dodatočná možnosť určenia zo strany členských štátov by mala poskytnúť určitú mieru právnej istoty a predvídateľnosti, o ktorú sa komerční používatelia a používatelia firemných webových stránok môžu oprieť. Jej cieľom je zároveň zefektívnenie a skrátenie súdnych konaní, čo sa zdá v tejto súvislosti vhodné. Komisia by mala zabezpečiť uverejnenie zoznamu uvedených organizácií, združení a verejných subjektov v *Úradnom vestníku Európskej únie*. Zaradenie do uvedeného zoznamu by malo slúžiť ako vyvrátiteľný dôkaz o právnej spôsobilosti organizácie, združenia alebo verejného subjektu na podanie žaloby. V prípade akýchkoľvek obáv týkajúcich sa

určenia by mal členský štát, ktorý organizáciu, združenie alebo verejný subjekt určil, tieto obavy preskúmať. Organizácie, združenia a verejné subjekty, ktoré členský štát neurčil, by mali mať možnosť podať na vnútroštátnych súdoch žalobu s výhradou preskúmania právnej spôsobilosti podľa kritérií stanovených v tomto nariadení.

- (46) Od členských štátov by sa malo vyžadovať, aby zabezpečili primerané a účinné presadzovanie tohto nariadenia. V členských štátoch už existujú rôzne systémy presadzovania práva, a preto by členské štáty nemali mať povinnosť zriaďovať nové vnútroštátne subjekty zodpovedné za presadzovanie práva. Členské štáty by mali mať možnosť poveriť presadzovaním tohto nariadenia existujúce orgány vrátane súdov. Toto nariadenie by nemalo členským štátom ukladať povinnosť stanoviť jeho presadzovanie z úradnej povinnosti alebo ukladať pokuty.
- (47) Komisia by mala priebežne monitorovať uplatňovanie tohto nariadenia v úzkej spolupráci s členskými štátmi. V tejto súvislosti by sa Komisia mala zamerať na vytvorenie širokej siete na výmenu informácií tým, že využije príslušné odborné subjekty, centrá excelentnosti, ako aj stredisko pre monitorovanie ekonomiky online platforiem. Členské štáty by mali Komisii na požiadanie poskytnúť všetky relevantné informácie, ktoré majú v tejto súvislosti k dispozícii. Napokon by táto činnosť mala ťažiť z celkovo zvýšenej transparentnosti v obchodných vzťahoch medzi komerčnými používateľmi a poskytovateľmi online sprostredkovateľských služieb a medzi používateľmi firemných webových stránok a internetovými vyhľadávačmi, o ktorých sa toto nariadenie usiluje. S cieľom účinne vykonávať svoje povinnosti v oblasti monitorovania a preskúmania podľa tohto nariadenia by sa Komisia mala usilovať zhromažďovať informácie od poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb. V prípade potreby by poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb mali v dobrej viere spolupracovať pri uľahčovaní zhromažďovania takýchto údajov.
- (48) Kódexy správania vypracované buď dotknutými poskytovateľmi služieb, alebo organizáciami či združeniami, ktoré ich zastupujú, môžu prispieť k riadnemu uplatňovaniu tohto nariadenia a mali by sa preto podporovať. Pri vypracúvaní takýchto kódexov správania v konzultácii so všetkými príslušnými zainteresovanými stranami by sa mali zohľadniť osobitné znaky dotknutých odvetví, ako aj osobitné charakteristiky MSP. Znenie takýchto kódexov správania by malo byť objektívne a nediskriminačné.
- (49) Komisia by mala toto nariadenie pravidelne hodnotiť a dôsledne monitorovať jeho účinky na ekonomiku online platforiem, najmä vzhľadom na určenie potreby zmien v prípade príslušného vývoja v technickej alebo obchodnej oblasti. Toto hodnotenie by malo zahŕňať účinky na komerčných používateľov, ktoré by mohli plynúť zo všeobecného používania ustanovení v obchodných podmienkach týkajúcich sa výlučnej voľby rozhodného práva a súdu, ktoré jednostranne určí poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb. S cieľom získať široký prehľad o vývoji v tomto odvetví by toto hodnotenie malo zohľadňovať skúsenosti členských štátov a príslušných zainteresovaných strán. Pri poskytovaní údajov pre hodnotenie tohto nariadenia Komisiou zohráva kľúčovú úlohu skupina expertov strediska pre monitorovanie ekonomiky online platforiem zriadená v súlade s rozhodnutím Komisie C(2018)2393. Komisia by preto mala riadne zvážiť stanoviská a správy, ktoré jej táto skupina predloží. Komisia v nadväznosti na toto hodnotenie prijme vhodné opatrenia. Ďalšie opatrenia vrátane opatrení legislatívnej povahy môžu byť vhodné v prípade, keď sa ustanovenia tohto nariadenia ukázali byť nedostatočné na primerané riešenie nerovnováh a nekalých obchodných praktík pretrvávajúcich v odvetví.
- (50) Pri poskytovaní informácií požadovaných podľa tohto nariadenia by sa mali čo najviac zohľadniť osobitné potreby osôb so zdravotným postihnutím v súlade s cieľmi Dohovoru Organizácie Spojených národov o právach osôb so zdravotným postihnutím<sup>(11)</sup>.
- (51) Keďže cieľ tohto nariadenia, a to zabezpečiť spravodlivé, predvídateľné, udržateľné a dôveryhodné online podnikateľské prostredie v rámci vnútorného trhu, nemožno uspokojivo dosiahnuť na úrovni členských štátov, ale z dôvodu jeho rozsahu a účinkov ho možno lepšie dosiahnuť na úrovni Únie, môže Únia prijať opatrenia v súlade so zásadou subsidiarity podľa článku 5 Zmluvy o Európskej únii. V súlade so zásadou proporcionality podľa uvedeného článku toto nariadenie neprekračuje rámec nevyhnutný na dosiahnutie tohto cieľa.
- (52) Toto nariadenie je zamerané na zabezpečenie úplného dodržiavania práva na účinný prostriedok nápravy a na spravodlivý proces stanoveného v článku 47 Charty základných práv Európskej únie a na presadzovanie uplatňovania slobody podnikania stanovenej v článku 16 charty,

<sup>(11)</sup> Rozhodnutie Rady 2010/48/ES z 26. novembra 2009 o uzatvorení Dohovoru Organizácie Spojených národov o právach osôb so zdravotným postihnutím Európskym spoločenstvom (Ú. v. EÚ L 23, 27.1.2010, s. 37).

PRIJALI TOTO NARIADENIE:

### Článok 1

#### Predmet úpravy a rozsah pôsobnosti

1. Účelom tohto nariadenia je prispieť k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu stanovením pravidiel na zabezpečenie toho, aby komerčným používateľom online sprostredkovateľských služieb a používateľom firemných webových stránok vo vzťahu k internetovým vyhľadávачom bola poskytnutá primeraná transparentnosť, spravodlivosť a možnosti účinnej nápravy.
2. Toto nariadenie sa vzťahuje na online sprostredkovateľské služby a na internetové vyhľadávачe, ktoré sú poskytované alebo sú ponúkané na poskytovanie komerčným používateľom a používateľom firemných webových stránok, ktorých sídlo alebo miesto pobytu sa nachádza v Únii a ktorí prostredníctvom uvedených online sprostredkovateľských služieb alebo internetových vyhľadávачov ponúkajú tovar alebo služby spotrebiteľom nachádzajúcim sa v Únii bez ohľadu na sídlo alebo miesto pobytu poskytovateľov uvedených služieb a bez ohľadu na právo, ktoré je inak rozhodné.
3. Toto nariadenie sa nevzťahuje na online platobné služby ani na online reklamné nástroje, ani na online reklamné burzy, ktoré sa neposkytujú s cieľom uľahčiť začatie priamych transakcií a ktoré nezahŕňajú zmluvný vzťah so spotrebiteľmi.
4. Týmto nariadením nie sú dotknuté vnútroštátne pravidlá, ktoré v súlade s právom Únie zakazujú alebo postihujú jednostranné konanie alebo nekalé obchodné praktiky, pokiaľ sa na príslušné aspekty nevzťahuje toto nariadenie. Toto nariadenie nemá vplyv na vnútroštátne občianske právo, najmä na zmluvné právo, ako sú pravidlá týkajúce sa platnosti, uzatvárania, účinkov alebo vypovedania zmluvy, pokiaľ sú pravidlá vnútroštátneho občianskeho práva v súlade s právom Únie a pokiaľ sa na príslušné aspekty nevzťahuje toto nariadenie.
5. Týmto nariadením nie je dotknuté právo Únie, najmä právo Únie uplatniteľné v oblastiach justičnej spolupráce v občianskych veciach, hospodárskej súťaže, ochrany údajov, ochrany obchodného tajomstva, ochrany spotrebiteľa, elektronického obchodu a finančných služieb.

### Článok 2

#### Vymedzenie pojmov

Na účely tohto nariadenia sa uplatňuje toto vymedzenie pojmov:

1. „komerčný používateľ“ je akákoľvek súkromná osoba konajúca v rámci svojej obchodnej alebo odbornej činnosti alebo akákoľvek právnická osoba, ktorá prostredníctvom online sprostredkovateľských služieb ponúka tovar alebo služby spotrebiteľom na účely súvisiace s jej obchodom, podnikaním, remeslom alebo profesiou;
2. „online sprostredkovateľské služby“ sú služby, ktoré spĺňajú všetky tieto požiadavky:
  - a) predstavujú služby informačnej spoločnosti v zmysle článku 1 ods. 1 písm. b) smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/1535 <sup>(12)</sup>;
  - b) umožňujú komerčným používateľom ponúkať tovar alebo služby spotrebiteľom s cieľom uľahčiť začatie priamych transakcií medzi uvedenými komerčnými používateľmi a spotrebiteľmi bez ohľadu na to, kde sa uvedené transakcie nakoniec uzavriú;
  - c) poskytujú sa komerčným používateľom na základe zmluvných vzťahov medzi poskytovateľom uvedených služieb a komerčnými používateľmi, ktorí spotrebiteľom ponúkajú tovar alebo služby;
3. „poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb“ je akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorá poskytuje alebo ponúka na poskytovanie online sprostredkovateľské služby komerčným používateľom;

<sup>(12)</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/1535 z 9. septembra 2015, ktorou sa stanovuje postup pri poskytovaní informácií v oblasti technických predpisov a pravidiel vzťahujúcich sa na služby informačnej spoločnosti (Ú. v. EÚ L 241, 17.9.2015, s. 1).

4. „spotrebiteľ“ je akákoľvek fyzická osoba, ktorá koná na účely, ktoré sú mimo rámca jej obchodnej, podnikateľskej, remeselnej alebo profesijnej činnosti;
5. „internetový vyhľadávač“ je digitálna služba, ktorá umožňuje používateľom zadávať výrazy s cieľom vyhľadávať v zásade všetky webové stránky alebo všetky webové stránky v konkrétnom jazyku na základe výrazu týkajúceho sa akejkoľvek témy v podobe kľúčového slova, hlasovej požiadavky, vety alebo iných zadaných údajov, a ktorá ako výsledok vyhľadávania poskytuje výsledky v akejkoľvek formáte, prostredníctvom ktorých možno nájsť informácie súvisiace s požadovaným obsahom;
6. „poskytovateľ internetového vyhľadávača“ je akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorá poskytuje alebo ponúka na poskytovanie internetové vyhľadávače spotrebiteľom;
7. „používateľ firemných webových stránok“ je akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorá používa online rozhranie, čo znamená akýkoľvek softvér vrátane webovej stránky alebo jej časti a aplikácií, vrátane mobilných aplikácií, na ponúkajúce tovar alebo služby spotrebiteľom na účely súvisiace s jej obchodom, podnikaním, remeslom alebo profesiou;
8. „poradie“ je relatívna dôležitosť pripisovaná tovaru alebo službám ponúkaným prostredníctvom online sprostredkovateľských služieb alebo relevantnosť pripisovaná výsledkom vyhľadávania internetovými vyhľadávačmi, ako ich poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb, alebo prípadne poskytovatelia internetových vyhľadávačov prezentujú, usporadúvajú alebo oznamujú, bez ohľadu na technické prostriedky použité na takúto prezentáciu, usporiadanie alebo oznamovanie;
9. „kontrola“ je vlastníctvo podniku alebo schopnosť vykonávať rozhodujúci vplyv nad podnikom v zmysle článku 3 ods. 2 nariadenia Rady (ES) č. 139/2004 <sup>(13)</sup>;
10. „obchodné podmienky“ sú všetky obchodné podmienky alebo špecifikácie bez ohľadu na ich názov alebo formu, ktoré upravujú zmluvný vzťah medzi poskytovateľom online sprostredkovateľských služieb a jeho komerčnými používateľmi a sú jednostranne stanovené poskytovateľom online sprostredkovateľských služieb, pričom toto jednostranné určenie sa hodnotí na základe celkového posúdenia, pri ktorom relatívna veľkosť dotknutých strán, skutočnosť, že sa uskutočnilo rokovanie, alebo že určité ustanovenia obchodných podmienok mohli byť predmetom takéhoto rokovania a mohli byť určené spoločne príslušným poskytovateľom a komerčným používateľom, nie sú samy osebe rozhodujúce;
11. „doplnkový tovar a služby“ sú tovar a služby ponúkané spotrebiteľovi pred dokončením transakcie začatej v rámci online sprostredkovateľských služieb, a to ako doplnok k hlavnému tovaru alebo službe, ktoré ponúka komerčný používateľ prostredníctvom online sprostredkovateľských služieb, a ako doplnok k nim;
12. „mediácia“ je akýkoľvek štruktúrovaný postup v zmysle vymedzenia v článku 3 písm. a) smernice 2008/52/ES;
13. „trvalý nosič“ je akýkoľvek nástroj, ktorý komerčným používateľom umožňuje uchovávať informácie, ktoré sú určené im osobne, a to spôsobom dostupným pre budúce použitie a počas obdobia zodpovedajúceho účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenenú reprodukciu uložených informácií.

### Článok 3

#### Obchodné podmienky

1. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb zabezpečia, aby ich obchodné podmienky:
  - a) boli vypracované v jednoduchom a zrozumiteľnom jazyku;
  - b) boli ľahko dostupné pre komerčných používateľov vo všetkých fázach ich obchodného vzťahu s poskytovateľom online sprostredkovateľských služieb, a to aj v predzmluvnej fáze;

<sup>(13)</sup> Nariadenie Rady (ES) č. 139/2004 z 20. januára 2004 o kontrole koncentrácií medzi podnikmi (nariadenie ES o fúziách) (Ú. v. EÚ L 24, 29.1.2004, s. 1).

- c) stanovovali dôvody pre rozhodnutia úplne alebo čiastočne pozastaviť alebo ukončiť alebo akokoľvek inak obmedziť poskytovanie ich online sprostredkovateľských služieb komerčným používateľom;
- d) zahŕňali informácie o všetkých dodatočných distribučných kanáloch a potenciálnych pridružených programoch, prostredníctvom ktorých môžu poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb uvádzať tovar a služby na trh, ktoré ponúkajú komerční používatelia;
- e) zahŕňali všeobecné informácie týkajúce sa účinkov obchodných podmienok na práva duševného vlastníctva a na kontrolu nad týmito právami komerčných používateľov.

2. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb oznámia dotknutým komerčným používateľom na trvalom nosiči akékoľvek navrhované zmeny svojich obchodných podmienok.

Navrhované zmeny sa nesmú vykonať pred uplynutím lehoty na oznámenie, ktorá musí byť rozumná a primeraná povahe a rozsahu zamýšľaných zmien a ich dôsledkom pre dotknutého komerčného používateľa. Uvedená lehota na oznámenie nesmie byť kratšia ako 15 dní od dátumu, keď poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb oznámia dotknutým komerčným používateľom navrhované zmeny. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb poskytnú dlhšie lehoty na oznámenie, keď je to potrebné na to, aby komerční používatelia mohli vykonať technické alebo obchodné úpravy s cieľom prispôsobiť sa zmenám.

Dotknutý komerčný používateľ má právo vypovedať zmluvu s poskytovateľom online sprostredkovateľských služieb pred uplynutím lehoty na oznámenie. Takéto vypovedanie zmluvy nadobúda účinnosť do 15 dní od prijatia oznámenia podľa prvého pododseku, pokiaľ sa na zmluvu nevzťahuje kratšia lehota.

Dotknutý komerčný používateľ sa môže buď písomným vyhlásením, alebo výslovným prejavom vôle potvrdzujúcim súhlas vzdať uplatnenia lehoty na oznámenie uvedenej v druhom pododseku kedykoľvek od prijatia oznámenia podľa prvého pododseku.

Predloženie nového tovaru alebo služieb prostredníctvom online sprostredkovateľských služieb počas lehoty na oznámenie sa považuje za výslovný prejav vôle potvrdzujúci súhlas vzdať sa uplatnenia lehoty na oznámenie s výnimkou prípadu, keď je rozumná a primeraná lehota na oznámenie dlhšia než 15 dní, keďže zmeny obchodných podmienok vyžadujú, aby komerčný používateľ vykonal významné technické úpravy svojho tovaru alebo služieb. V takých prípadoch nedôjde k automatickému vzdaniu sa lehoty na oznámenie, ak komerčný používateľ predloží nový tovar a služby.

3. Obchodné podmienky alebo ich osobitné ustanovenia, ktoré nespĺňajú požiadavky odseku 1, ako aj zmeny obchodných podmienok vykonané poskytovateľom online sprostredkovateľských služieb v rozpore s ustanoveniami odseku 2 sú neplatné.

4. Lehota na oznámenie stanovená v odseku 2 druhom pododseku sa neuplatňuje, ak poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb:

- a) podlieha zákonnej alebo regulačnej povinnosti, ktorá od neho vyžaduje, aby zmenil svoje obchodné podmienky takým spôsobom, ktorý mu neumožňuje dodržať lehotu na oznámenie uvedenú v odseku 2 druhom pododseku;
- b) musí výnimočne zmeniť svoje obchodné podmienky v snahe čeliť nepredvídanému a bezprostrednému nebezpečenstvu v súvislosti s ochranou online sprostredkovateľských služieb, spotrebiteľov alebo komerčných používateľov pred podvodom, malvérom, spamom, porušením ochrany údajov alebo inými kybernetickobezpečnostnými rizikami.

5. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb zabezpečia, aby totožnosť komerčného používateľa, ktorý poskytuje tovar alebo služby prostredníctvom online sprostredkovateľských služieb, bola zreteľne viditeľná.

## Článok 4

**Obmedzenie, pozastavenie a ukončenie poskytovania online sprostredkovateľských služieb**

1. Ak sa poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb rozhodne obmedziť alebo pozastaviť poskytovanie svojich online sprostredkovateľských služieb danému komerčnému používateľovi vo vzťahu k jednotlivým tovarom alebo službám, ktoré ponúka tento komerčný používateľ, poskytne dotknutému komerčnému používateľovi pred nadobudnutím účinnosti alebo v okamihu nadobudnutia účinnosti tohto obmedzenia alebo pozastavenia odôvodnenie uvedeného rozhodnutia na trvalom nosiči.
2. Ak sa poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb rozhodne ukončiť poskytovanie všetkých svojich online sprostredkovateľských služieb danému komerčnému používateľovi, poskytne dotknutému komerčnému používateľovi najmenej 30 dní pred nadobudnutím účinnosti tohto ukončenia poskytovania všetkých svojich online sprostredkovateľských služieb odôvodnenie uvedeného rozhodnutia na trvalom nosiči.
3. V prípade obmedzenia, pozastavenia alebo ukončenia poskytovania svojich online sprostredkovateľských služieb poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb poskytne komerčnému používateľovi možnosť objasniť skutočnosti a okolnosti v rámci vnútorného postupu vybavovania sťažností uvedeného v článku 11. Ak poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb odvolá obmedzenie, pozastavenie alebo ukončenie poskytovania svojich online sprostredkovateľských služieb, bez zbytočného odkladu obnoví poskytovanie svojich online sprostredkovateľských služieb pre komerčného používateľa vrátane toho, že mu poskytne prístup k osobným alebo iným údajom, alebo k obom týmto údajom, ktoré pochádzali z jeho používania príslušných online sprostredkovateľských služieb pred tým, než nadobudlo účinnosť obmedzenie, pozastavenie alebo ukončenie ich poskytovania.
4. Lehota na oznámenie uvedená v odseku 2 sa neuplatňuje, ak poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb:
  - a) podlieha zákonnej alebo regulačnej povinnosti, ktorá od neho vyžaduje, aby ukončil poskytovanie všetkých svojich online sprostredkovateľských služieb danému komerčnému používateľovi takým spôsobom, ktorý mu neumožňuje dodržať uvedenú lehotu na oznámenie, alebo
  - b) uplatňuje právo na ukončenie poskytovania svojich online sprostredkovateľských služieb z naliehavého dôvodu podľa vnútroštátneho práva, ktoré je v súlade s právom Únie;
  - c) môže preukázať, že dotknutý komerčný používateľ opakovane porušil platné obchodné podmienky, čo malo za následok ukončenie poskytovania všetkých dotknutých online sprostredkovateľských služieb.

V prípadoch, keď sa lehota na oznámenie uvedená v odseku 2 neuplatňuje, poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb poskytne dotknutému komerčnému používateľovi bez zbytočného odkladu odôvodnenie uvedeného rozhodnutia na trvalom nosiči.

5. Odôvodnenie uvedené v odsekoch 1 a 2 a v odseku 4 druhom pododseku musí obsahovať odkaz na konkrétne skutočnosti alebo okolnosti vrátane obsahu oznámení tretích strán, ktoré viedli k rozhodnutiu poskytovateľa online sprostredkovateľských služieb, ako aj odkaz na príslušné dôvody pre toto rozhodnutie uvedené v článku 3 ods. 1 písm. c).

Poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb nemusí poskytnúť odôvodnenie, ak sa na neho vzťahuje právna alebo regulačná povinnosť neuvádzať konkrétne skutočnosti alebo okolnosti, alebo odkaz na príslušný dôvod alebo dôvody alebo ak poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb môže preukázať, že dotknutý komerčný používateľ opakovane porušil platné obchodné podmienky, čo malo za následok ukončenie poskytovania všetkých dotknutých online sprostredkovateľských služieb.

## Článok 5

**Poradie**

1. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb stanovia vo svojich obchodných podmienkach hlavné parametre určujúce poradie a dôvody relatívnej dôležitosti uvedených hlavných parametrov v porovnaní s inými parametrami.
2. Poskytovatelia internetových vyhľadávačov stanovia hlavné parametre, ktoré sú jednotlivo alebo spoločne najvýznamnejšie pri určovaní poradia, a relatívnu dôležitosť uvedených hlavných parametrov, a to uvedením ich ľahko a verejne prístupného opisu vypracovaného v jednoduchom a zrozumiteľnom jazyku na internetových vyhľadávačoch uvedených poskytovateľov. Uvedený opis aktualizujú.

3. Ak hlavné parametre zahŕňajú možnosť ovplyvňovať poradie za akúkoľvek priamu alebo nepriamu odplatu zaplatenú komerčnými používateľmi alebo používateľmi firemných webových stránok príslušnému poskytovateľovi, tento poskytovateľ stanoví aj opis uvedených možností a účinkov takejto odplaty na poradie v súlade s požiadavkami uvedenými v odsekoch 1 a 2.

4. Ak poskytovateľ internetového vyhľadávača zmení poradie v konkrétnom prípade alebo odstráni konkrétnu webovú stránku zo zoznamu po oznámení tretej strany, poskytovateľ musí používateľovi firemnej webovej stránky ponúknuť možnosť nahliadnuť do obsahu oznámenia.

5. Opisy uvedené v odsekoch 1, 2 a 3 musia byť dostatočné na to, aby umožnili komerčným používateľom alebo používateľom firemných webových stránok primerane porozumieť tomu, či, a ak áno, ako a v akom rozsahu mechanizmus určovania poradia zohľadňuje nasledujúce skutočnosti:

- a) charakteristiky tovaru a služieb ponúkaných spotrebiteľom prostredníctvom online sprostredkovateľských služieb alebo internetových vyhľadávačov;
- b) relevantnosť uvedených charakteristík pre uvedených spotrebiteľov;
- c) pokiaľ ide o internetové vyhľadávače, charakteristiky dizajnu webovej stránky používanej používateľmi firemných webových stránok.

6. Od poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb a poskytovateľov internetových vyhľadávačov sa pri plnení požiadaviek tohto článku nevyžaduje zverejňovanie algoritmov ani informácií, ktoré by s primeranou istotou viedli k umožneniu klamania spotrebiteľov alebo poškodenia spotrebiteľov prostredníctvom zmanipulovania výsledkov vyhľadávania. Týmto článkom nie je dotknutá smernica (EÚ) 2016/943.

7. S cieľom uľahčiť dodržiavanie požiadaviek uvedených v tomto článku poskytovateľmi online sprostredkovateľských služieb a poskytovateľmi internetových vyhľadávačov a ich presadzovanie Komisia doplní požiadavky na transparentnosť stanovené v tomto článku o usmernenia.

#### Článok 6

### Doplnkový tovar a služby

Ak poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb alebo tretej strany ponúkajú spotrebiteľom prostredníctvom online sprostredkovateľských služieb doplnkový tovar a služby vrátane finančných produktov, poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb vo svojich obchodných podmienkach uvedie opis druhu ponúkaného doplnkového tovaru a služieb a opis toho, či a za akých podmienok môže komerčný používateľ taktiež ponúkať prostredníctvom online sprostredkovateľských služieb svoj vlastný doplnkový tovar a služby.

#### Článok 7

### Rozdielne zaobchádzanie

1. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb uvádzajú vo svojich obchodných podmienkach opis akéhokoľvek rozdielneho zaobchádzania, ktoré uplatňujú alebo by mohli uplatňovať v súvislosti s tovarom alebo službami, ktoré ponúka spotrebiteľom prostredníctvom uvedených online sprostredkovateľských služieb buď samotný uvedený poskytovateľ, alebo akíkoľvek komerční používatelia, nad ktorými má uvedený poskytovateľ kontrolu, na jednej strane a ostatní komerční používatelia na strane druhej. Uvedený opis musí odkazovať na hlavné ekonomické, obchodné alebo právne aspekty takéhoto rozdielneho zaobchádzania.

2. Poskytovatelia internetových vyhľadávačov stanovujú opis akéhokoľvek rozdielneho zaobchádzania, ktoré uplatňujú alebo by mohli uplatňovať v súvislosti s tovarom alebo službami, ktoré ponúka spotrebiteľom prostredníctvom uvedených internetových vyhľadávačov buď samotný uvedený poskytovateľ, alebo akíkoľvek používatelia firemných webových stránok, nad ktorými má uvedený poskytovateľ kontrolu, na jednej strane a ostatní používatelia firemných webových stránok na strane druhej.

3. Opisy uvedené v odsekoch 1 a 2 musia v prípade potreby zahŕňať najmä akékoľvek rozdielne zaobchádzanie prostredníctvom osobitných opatrení prijatých poskytovateľom online sprostredkovateľských služieb alebo poskytovateľom internetových vyhľadávačov alebo prostredníctvom správania poskytovateľa online sprostredkovateľských služieb alebo poskytovateľa internetových vyhľadávačov v súvislosti s ktorýmkoľvek z týchto aspektov:



- a) prístup, ktorý poskytovateľ alebo komerční používatelia alebo používatelia firemných webových stránok, nad ktorými má uvedený poskytovateľ kontrolu, môžu mať k akýmkoľvek osobným údajom alebo k iným údajom, alebo k obom týmto údajom, ktoré komerční používatelia, používatelia firemných webových stránok alebo spotrebiteľia poskytujú na účely využívania dotknutých online sprostredkovateľských služieb alebo internetových vyhľadávačov alebo ktoré sa vytvorili pri poskytovaní uvedených služieb;
- b) poradie alebo iné nastavenia, ktoré používa poskytovateľ a ktoré ovplyvňujú prístup spotrebiteľa k tovaru alebo službám ponúkaným prostredníctvom uvedených online sprostredkovateľských služieb inými komerčnými používateľmi alebo prostredníctvom uvedených internetových vyhľadávačov inými používateľmi firemných webových stránok;
- c) akákoľvek priama alebo nepriama odplata účtovaná za využívanie dotknutých online sprostredkovateľských služieb alebo internetových vyhľadávačov;
- d) prístup k službám alebo funkcionalitám, alebo technickým rozhraniam, ktoré sú relevantné pre komerčného používateľa alebo používateľa firemných webových stránok a ktoré sú priamo spojené s používaním dotknutých online sprostredkovateľských služieb alebo internetových vyhľadávačov, alebo ktoré toto používanie dopĺňajú, alebo podmienky používania či akákoľvek priama alebo nepriama odplata účtovaná za ich používanie.

#### Článok 8

##### **Osobitné zmluvné podmienky**

S cieľom zabezpečiť, aby sa zmluvné vzťahy medzi poskytovateľmi online sprostredkovateľských služieb a komerčnými používateľmi vykonávali v dobrej viere a na základe spravodlivého zaobchádzania, poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb:

- a) nesmú prijať retroaktívne zmeny obchodných podmienok s výnimkou prípadu, keď sa od nich vyžaduje dodržiavať právnu alebo regulačnú povinnosť alebo keď sú retroaktívne zmeny v prospech komerčných používateľov;
- b) zabezpečia, aby ich obchodné podmienky zahŕňali informácie o podmienkach, za ktorých môžu komerční používatelia ukončiť zmluvný vzťah s poskytovateľom online sprostredkovateľských služieb, a
- c) uvádzajú vo svojich obchodných podmienkach opis technického a zmluvného prístupu k informáciám, ktoré poskytujú alebo vytvára komerčný používateľ a ktoré uchovávajú po uplynutí platnosti zmluvy medzi poskytovateľom online sprostredkovateľských služieb a komerčným používateľom, alebo skutočnosť, že takýto prístup neexistuje.

#### Článok 9

##### **Prístup k údajom**

1. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb uvádzajú vo svojich obchodných podmienkach opis technického a zmluvného prístupu komerčných používateľov k akýmkoľvek osobným údajom alebo iným údajom, alebo k obom týmto údajom, ktoré komerční používatelia alebo spotrebiteľia poskytujú na účely využívania dotknutých online sprostredkovateľských služieb alebo ktoré sa vytvorili pri poskytovaní uvedených služieb, alebo skutočnosť, že takýto prístup neexistuje.

2. Opisom uvedeným v odseku 1 poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb primerane informujú komerčných používateľov najmä o týchto aspektoch:

- a) či má poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb prístup k osobným údajom alebo iným údajom, alebo k obom týmto údajom, ktoré komerční používatelia alebo spotrebiteľia poskytujú na účely využívania uvedených služieb alebo ktoré sa vytvorili pri poskytovaní uvedených služieb, a ak áno, ku ktorým kategóriám takýchto údajov a za akých podmienok;
- b) či má komerčný používateľ prístup k osobným údajom alebo iným údajom, alebo k obom týmto údajom, ktoré uvedený komerčný používateľ poskytuje v súvislosti s využívaním dotknutých online sprostredkovateľských služieb komerčným používateľom alebo ktoré sa vytvorili pri poskytovaní uvedených služieb uvedenému komerčnému používateľovi a spotrebiteľom tovaru alebo služieb komerčného používateľa, a ak áno, ku ktorým kategóriám takýchto údajov a za akých podmienok;

- c) či má popri písmene b) komerčný používateľ prístup k osobným údajom alebo iným údajom, alebo k obom týmto údajom, a to aj v súhrnnej forme, poskytnutým alebo vytvoreným pri poskytovaní online sprostredkovateľských služieb všetkým komerčným používateľom a ich spotrebiteľom, a ak áno, ku ktorým kategóriám takýchto údajov a za akých podmienok, a
- d) či sa akékoľvek údaje podľa písmena a) poskytujú tretím stranám, spolu s uvedením toho, kedy nie je poskytnutie takýchto údajov tretím stranám potrebné pre riadne fungovanie online sprostredkovateľských služieb, informácií špecifikujúcich účel takéhoto zdieľania údajov, ako aj možnosti pre komerčných používateľov odmietnuť zdieľanie údajov.
3. Týmto článkom nie je dotknuté uplatňovanie nariadenia (EÚ) 2016/679, smernice (EÚ) 2016/680 a smernice 2002/58/ES.

#### Článok 10

##### **Obmedzenie možnosti ponúkať odlišné podmienky inými prostriedkami**

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

#### Článok 11

##### **Vnútorý systém vybavovania sťažností**

1. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb zriadia vnútorný systém vybavovania sťažností komerčných používateľov.

Tento vnútorný systém vybavovania sťažností musí byť pre komerčných používateľov ľahko prístupný a bezplatný a musí zabezpečiť vybavenie sťažností v primeranej lehote. Musí byť založený na zásadách transparentnosti a rovnakého zaobchádzania v rovnakých situáciách a sťažnosti musí vybavovať spôsobom, ktorý je primeraný ich významu a zložitosti. Komerčným používateľom musí umožňovať podávať sťažnosti priamo dotknutému poskytovateľovi, pokiaľ ide o ktorýkoľvek z týchto problémov:

- a) údajné neplnenie akýchkoľvek povinností stanovených v tomto nariadení zo strany uvedeného poskytovateľa, ktoré má vplyv na komerčného používateľa podávajúceho sťažnosť (ďalej len „sťažovateľ“);
- b) technické problémy, ktoré priamo súvisia s poskytovaním online sprostredkovateľských služieb a ktoré majú vplyv na sťažovateľa;
- c) opatrenia prijaté uvedeným poskytovateľom alebo jeho správanie, ktoré sú v priamej súvislosti s poskytovaním online sprostredkovateľských služieb a ktoré majú vplyv na sťažovateľa.
2. Ako súčasť svojho vnútorného systému vybavovania sťažností poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb:
- a) riadne posudzujú podané sťažnosti a následné opatrenia, ktoré možno budú musieť prijať v súvislosti so sťažnosťou s cieľom primerane riešiť vzniknutý problém;

- b) spracúvajú sťažnosti rýchlo a účinne s prihliadnutím na dôležitosť a zložitosť vzniknutého problému;

c) oznamujú sťažovateľovi výsledok postupu vnútorného vybavovania sťažností individualizovaným spôsobom a s použitím jednoduchého a zrozumiteľného jazyka.

3. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb poskytujú vo svojich obchodných podmienkach všetky relevantné informácie týkajúce sa prístupu k svojmu vnútornému systému vybavovania sťažností a jeho fungovania.

4. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb vypracujú informácie o fungovaní a účinnosti svojho vnútorného systému vybavovania sťažností a zabezpečia, aby boli ľahko dostupné verejnosti. Informácie overujú aspoň raz ročne, a ak sú potrebné významné zmeny, uvedené informácie aktualizujú.

Uvedené informácie musia uvádzať celkový počet podaných sťažností, hlavné druhy sťažností, priemerný čas potrebný na spracovanie sťažností a súhrnné informácie týkajúce sa výsledku sťažností.

5. Ustanovenia tohto článku sa nevzťahujú na poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb, ktorí sú malými podnikmi v zmysle prílohy k odporúčaniu 2003/361/ES.

#### Článok 12

#### Mediácia

1. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb vo svojich obchodných podmienkach určia dvoch alebo viacerých mediátorov, ktorých sú ochotní zapojiť do snahy dospieť k dohode s komerčnými používateľmi v súvislosti s mimosúdnyh riešením akýchkoľvek sporov medzi poskytovateľom a komerčným používateľom, ktoré vznikli v súvislosti s poskytovaním dotknutých online sprostredkovateľských služieb, vrátane sťažností, ktoré nemohli byť vyriešené v rámci vnútorného systému vybavovania sťažností uvedeného v článku 11.

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

2. Mediátori uvedení v odseku 1 musia spĺňať tieto požiadavky:

a) sú nestranní a nezávislí;

b) ich mediačné služby sú cenovo dostupné pre komerčných používateľov dotknutých online sprostredkovateľských služieb;

c) sú schopní poskytovať svoje mediačné služby v jazyku obchodných podmienok, ktorými sa riadi zmluvný vzťah medzi poskytovateľom online sprostredkovateľských služieb a dotknutým komerčným používateľom;

d) sú ľahko prístupní buď fyzicky v mieste usadenia alebo pobytu komerčného používateľa, alebo na diaľku využitím komunikačných technológií;

e) sú schopní poskytnúť svoje mediačné služby bez zbytočného odkladu;

f) dostatočne rozumejú všeobecným obchodným vzťahom medzi podnikmi, čo im umožňuje účinne prispievať k snahe o riešenie sporov.

3. Bez ohľadu na dobrovoľný charakter mediácie sa poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb a komerční používatelia v dobrej viere zapájajú do celého priebehu akejkoľvek snahy o mediáciu vykonávanú podľa tohto článku.
4. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb znášajú primeraný podiel celkových nákladov na mediáciu v každom jednotlivom prípade. Primeraný podiel uvedených celkových nákladov sa určuje na základe návrhu mediátora s prihliadnutím na všetky relevantné okolnosti daného prípadu, najmä na relatívnu podstatu nárokov strán sporu, správanie strán, ako aj vzájomnú veľkosť a finančnú silu strán.
5. Žiadnou snahou o dosiahnutie dohody mediáciou pri riešení sporu v súlade s týmto článkom nie sú dotknuté práva poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb a dotknutých komerčných používateľov začať súdne konanie kedykoľvek pred postupom mediácie, počas neho alebo po ňom.
6. Ak to komerčný používateľ pred začatím mediácie alebo počas nej požaduje, poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb mu sprístupní informácie o fungovaní a účinnosti mediácie v súvislosti so svojimi činnosťami.
7. Povinnosť stanovená v odseku 1 sa nevzťahuje na poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb, ktorí sú malými podnikmi v zmysle prílohy k odporúčaniu 2003/361/ES.

#### Článok 13

##### Špecializovaní mediátori

Komisia v úzkej spolupráci s členskými štátmi povzbudzuje poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb, ako aj organizácie a združenia, ktoré ich zastupujú, aby jednotlivo alebo spoločne založili jednu alebo viaceré organizácie poskytujúce mediálne služby, ktoré spĺňajú požiadavky uvedené v článku 12 ods. 2, na osobitný účel uľahčenia mimosúdneho riešenia sporov s komerčnými používateľmi, ktoré vznikli v súvislosti s poskytovaním uvedených služieb, s osobitným prihliadnutím na cezhraničnú povahu online sprostredkovateľských služieb.

#### Článok 14

##### Súdne konania zo strany zastupujúcich organizácií alebo združení a verejných subjektov

1. Organizácie a združenia, ktoré majú oprávnený záujem zastupovať komerčných používateľov alebo zastupovať používateľov firemných webových stránok, ako aj verejné subjekty zriadené v členských štátoch, majú právo začať konanie na príslušných vnútroštátnych súdoch v Únii v súlade s pravidlami práva členského štátu, v ktorom je žaloba podaná, s cieľom zastaviť alebo zakázať akékoľvek nedodržovanie príslušných požiadaviek stanovených v tomto nariadení poskytovateľmi online sprostredkovateľských služieb alebo poskytovateľmi internetových vyhľadávačov.
2. Komisia nabáda členské štáty, aby si vymieňali najlepšie postupy a informácie s ostatnými členskými štátmi vychádzajúc z registrov nezákonných činností, ktoré boli predmetom súdnych príkazov na vnútroštátnych súdoch, ak takéto registre zriadili príslušné verejné subjekty alebo orgány.
3. Organizácie alebo združenia majú právo uvedené v odseku 1, len ak spĺňajú všetky tieto požiadavky:
  - a) sú riadne založené v súlade s právom členského štátu;
  - b) sledujú ciele, ktoré sú v kolektívnom záujme skupiny komerčných používateľov alebo používateľov firemných webových stránok, ktorých trvale zastupujú;

- c) majú neziskovú povahu;
- d) ich rozhodovanie nie je neprimerane ovplyvnené žiadnou treťou stranou, ktorá je poskytovateľom financovania, najmä poskytovateľmi online sprostredkovateľských služieb alebo internetových vyhľadávačov.

Na tento účel organizácie alebo združenia v plnej miere zverejňujú informácie o svojom členstve a zdrojoch financovania.

4. Verejné subjekty majú v členských štátoch, v ktorých sú zriadené, právo uvedené v odseku 1, ak sú poverené ochranou kolektívnych záujmov komerčných používateľov alebo používateľov firemných webových stránok, alebo zabezpečením súladu s požiadavkami stanovenými v tomto nariadení, a to v súlade s vnútroštátnym právom príslušného členského štátu.

5. Členské štáty môžu určiť:

- a) organizácie alebo združenia, ktoré sú v nich založené a ktoré spĺňajú aspoň požiadavky uvedené v odseku 3, na žiadosť uvedených organizácií alebo združení;
- b) verejné subjekty, ktoré sú v nich zriadené a ktoré spĺňajú požiadavky uvedené v odseku 4,

ktorým sa udelilo právo uvedené v odseku 1. Členské štáty oznámia Komisii názov a účel všetkých takto určených organizácií, združení alebo verejných subjektov.

6. Komisia vypracuje zoznam organizácií, združení a verejných subjektov určených v súlade s odsekom 5. Uvedený zoznam stanoví účel uvedených organizácií, združení a verejných subjektov. Uvedený zoznam sa uverejní v *Úradnom vestníku Európskej únie*. Zmeny zoznamu sa uverejnia bezodkladne, a v každom prípade sa zoznam každých šesť mesiacov aktualizuje a uverejňuje.

7. Súd prijme zoznam uvedený v odseku 6 ako dôkaz spôsobilosti organizácie, združenia alebo verejného subjektu na právne úkony, bez ohľadu na právo súdu preskúmať, či účel navrhovateľa ho oprávňuje začať konanie v konkrétnom prípade.

8. Ak členský štát alebo Komisia vyjadria obavy v súvislosti s tým, či určitá organizácia alebo združenie dodržiavajú kritériá stanovené v odseku 3 alebo či určitý verejný subjekt dodržiava kritériá stanovené v odseku 4, členský štát, ktorý danú organizáciu, združenie alebo verejný subjekt určil v súlade s odsekom 5, tieto obavy preskúma a v prípade potreby určenie zruší, ak nie je dodržané jedno alebo viacero kritérií.

9. Právom uvedeným v odseku 1 nie sú dotknuté práva komerčných používateľov a používateľov firemných webových stránok podať na príslušné vnútroštátne súdy v súlade s pravidlami práva členského štátu, kde je žaloba podaná, akúkoľvek žalobu, ktorá je založená na individuálnych právach a ktorej cieľom je zastaviť akékoľvek nedodržanie príslušných požiadaviek stanovených v tomto nariadení zo strany poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb alebo poskytovateľov internetových vyhľadávačov.

#### Článok 15

##### Presadzovanie práva

1. Každý členský zabezpečí primerané a účinné presadzovanie tohto nariadenia.
2. Členské štáty stanovia pravidlá ustanovujúce opatrenia uplatniteľné v prípade porušenia tohto nariadenia a zabezpečia ich vykonanie. Ustanovené opatrenia musia byť účinné, primerané a odrádzajúce.

#### Článok 16

##### Monitorovanie

Komisia v úzkej spolupráci s členskými štátmi dôkladne monitoruje vplyv tohto nariadenia na vzťahy medzi online sprostredkovateľskými službami a ich komerčnými používateľmi a medzi internetovými vyhľadávačmi a používateľmi firemných webových stránok. Na tento účel Komisia zhromažďuje relevantné informácie na monitorovanie zmien v týchto vzťahoch, a to aj vykonávaním príslušných štúdií. Členské štáty pomáhajú Komisii tým, že na požiadanie poskytnú všetky zhromaždené relevantné informácie, a to aj o konkrétnych prípadoch. Komisia sa môže na účely tohto článku a článku 18 usilovať o zhromažďovanie informácií od poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb.

#### Článok 17

##### Kódexy správania

1. Komisia podnecuje poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb a organizácie a združenia, ktoré ich zastupujú, aby spolu s komerčnými používateľmi vrátane MSP a ich zastupujúcimi organizáciami vypracovali kódexy správania, ktoré majú prispieť k riadnemu uplatňovaniu tohto nariadenia, s prihliadnutím na osobitné znaky rôznych odvetví, v ktorých sú online sprostredkovateľské služby poskytované, ako aj na osobitné vlastnosti MSP.
2. Komisia podnecuje poskytovateľov internetových vyhľadávačov a organizácie a združenia, ktoré ich zastupujú, aby vypracovali kódexy správania, ktoré majú osobitne prispieť k riadnemu uplatňovaniu článku 5.
3. Komisia podnecuje poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb k tomu, aby prijali a uplatňovali odvetvové kódexy správania, ak takéto odvetvové kódexy správania existujú a sú široko používané.

#### Článok 18

##### Preskúmanie

1. Do 13. januára 2022 a následne každé tri roky Komisia vykoná hodnotenie tohto nariadenia a predloží správu Európskemu parlamentu, Rade a Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru.
2. Prvé hodnotenie tohto nariadenia sa vykoná najmä s cieľom:
  - a) posúdiť dodržiavanie povinností stanovených v článkoch 3 až 10 a ich vplyv na ekonomiku online platforiem;
  - b) posúdiť vplyv a účinnosť všetkých zavedených kódexov správania na zlepšenie spravodlivosti a transparentnosti;
  - c) ďalej skúmať problémy spôsobené závislosťou komerčných používateľov od online sprostredkovateľských služieb a problémy spôsobené nekalými obchodnými praktikami zo strany poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb a ďalej určiť, do akej miery pretrvávajú rozšírenosť týchto praktík;
  - d) preskúmať, či konkurencia medzi tovarom alebo službami, ktoré ponúka komerčný používateľ, a tovarom alebo službami, ktoré ponúka poskytovateľ online sprostredkovateľských služieb alebo nad ktorými má kontrolu, predstavuje spravodlivú hospodársku súťaž a či poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb v tejto súvislosti nezneužívajú privilegované údaje;

- e) posúdiť účinok tohto nariadenia na akékoľvek prípadné nerovnováhy vo vzťahoch medzi poskytovateľmi operačných systémov a ich komerčnými používateľmi;
- f) posúdiť, či je rozsah pôsobnosti tohto nariadenia, najmä pokiaľ ide o vymedzenie pojmu „komerčný používateľ“, vhodný v tom zmysle, že nepodporuje nepravú samostatnú zárobkovú činnosť.

V prvom hodnotení a následných hodnoteniach sa uvedie, či na zabezpečenie spravodlivého, predvídateľného, udržateľného a dôveryhodného online podnikateľského prostredia v rámci vnútorného trhu môžu byť potrebné dodatočné pravidlá vrátane pravidiel týkajúcich sa presadzovania práva. Komisia v nadväznosti na tieto hodnotenia prijme vhodné opatrenia, ktoré môžu zahŕňať legislatívne návrhy.

3. Členské štáty poskytnú všetky relevantné informácie, ktoré majú k dispozícii a ktoré môže Komisia požadovať na účely vypracovania správy uvedenej v odseku 1.

4. Pri vykonávaní hodnotenia tohto nariadenia Komisia zohľadní okrem iného stanoviská a správy, ktoré jej predložila skupina expertov strediska pre monitorovanie ekonomiky online platforiem. V príslušných prípadoch zohľadní obsah a fungovanie akýchkoľvek kódexov správania uvedených v článku 17.

#### Článok 19

#### Nadobudnutie účinnosti a uplatňovanie

1. Toto nariadenie nadobúda účinnosť dvadsiatym dňom po jeho uverejnení v *Úradnom vestníku Európskej únie*.
2. Uplatňuje sa od 12. júla 2020.

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

V Bruseli 20. júna 2019

*Za Európsky parlament*  
*predseda*  
A. TAJANI

*Za Radu*  
*predseda*  
G. CIAMBA