



EURÓPAI
BIZOTTSÁG

Brüsszel, 2018.4.26.
COM(2018) 238 final

2018/0112 (COD)

Javaslat

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS RENDELETE

**az online közvetítő szolgáltatások üzleti felhasználói tekintetében alkalmazandó
tisztességes és átlátható feltételek előmozdításáról**

(EGT-vonatkozású szöveg)

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

INDOKOLÁS

1. A JAVASLAT HÁTTERE

• A javaslat indokai és céljai

Az online platformok a digitális kereskedelem fő támogató eszközei. Napjainkban milliónál is több uniós vállalkozás kereskedik online platformokon keresztül ügyfelek elérése érdekében,¹ és a becslések szerint a teljes digitális gazdasághoz kapcsolódó áruvásárlás és szolgáltatásnyújtás lakossági fogyasztást jelentő részének mintegy 60 %-a, és állami fogyasztást jelentő részének mintegy 30 %-a valósul meg online közvetítőkön keresztül.² Ezek az online közvetítő tevékenységek rendszerint azoknak a fontos, adatközpontú közvetlen és közvetett hálózati hatásoknak az előnyeit élvezik, amelyek csupán korlátozott számú eredményes platformot teremtenek a gazdaság egyes közvetített szegmenseinek részeként. Az online platformokon keresztül megvalósuló efféle, egyre inkább terjedőben lévő ügyletközvetítés az online platformok adatközpontú előnyeiből táplálkozó, erős közvetett hálózati hatásokkal karöltve azt eredményezi, hogy a vállalkozások mindinkább függésbe kerülnek az online platformoktól mint a piachoz és a fogyasztókhoz vezető út „kapuőreiktől”. A kisszámú – versenyjogi értelemben véve nem feltétlenül erőfölényben lévő – vezető online platform viszonylagos piaci ereje közötti asszimetriát fokozza a kiskereskedők ezreiből álló, eleve töredezett kínálati oldal. E töredezettséghez hasonló dinamika nem érhető tetten a vállalkozások közötti kapcsolatokban (B2B) közvetítő online platformok esetében, ahol az üzleti felhasználó és az online platform is olyan nagy és jól kialakított cégek felé hajlik, amelyek inkább biztosíthatják a kiegyensúlyozott szerződéses jogviszonyt. Egy 2006-os bizottsági tanulmány³ rámutatott, hogy e kockázattudatosság volt az egyik olyan tényező, amely visszatartotta a B2B jellegű elektronikus piacok széles körben való elfogadását.

A jelen kezdeményezésben szereplő online közvetítő szolgáltatók alapvetően az online elektronikus kereskedelmi piactereket, az online szoftver alkalmazástékákat és az online közösségi médiát fogják át. Az online közvetítő szolgáltatások felsorolt különböző formáinak célja az információs társadalom szolgáltatásainak biztosításán keresztül előmozdítani a szerződéses kapcsolatban álló üzleti felhasználók és fogyasztók közötti közvetlen ügyletek kezdeményezését attól függetlenül, hogy végül online vagy offline kerül-e sor az ügyletekre. E közvetlen ügyletek előmozdítása érdekében ezek az online közvetítő szolgáltatások lényegében anélkül biztosítanak online jelenlétet a fogyasztóknak árukat és szolgáltatásokat kínáló üzleti felhasználóknak, hogy alapvetően önálló weboldal működtetését várnák el tőlük. Az online jelenlét üzleti felhasználóknak való lehetővé tétele mellett az online közvetítő szolgáltatások gyakran beágyazott online kommunikációs interfészen keresztül ösztönzik a közvetlen kommunikációt is az egyes üzleti felhasználók és a fogyasztók között. Ami az online közösségi médiát illeti, meg kell jegyezni, hogy az online szolgáltatók e kategóriájába tartozó néhány szolgáltató valójában különböző online közvetítő szolgáltatásokat fog össze egyetlen digitális környezetben, amelyek mindegyike bevonható e kezdeményezés hatálya alá. A szakmai oldalak például lehetővé teszik a fogyasztók számára a helyi vállalkozások és szolgáltatók felkutatását, és fontos szerepet töltenek be az üzleti vállalkozások fogyasztókkal megvalósított (B2C) ügyleteinek lehetővé tételében. Az ilyen szakmai oldalak egyre

¹ [Copenhagen Economics](#), „Online Intermediaries: Impact on the EU economy” 2015.

² Ugyanott.

³ Legal Study on unfair commercial practices within B2B e-markets, ENTR/04/69., 2006. május

gyakrabban tartalmaznak közvetlen foglalási vagy vásárlási funkciókat, online e-kereskedelmi piacterekké változtatva ezeket a szolgáltatásokat.

Miközben a (határokon átnyúló) piacok hatékony elérése terén óriási lehetőségeket kínálnak, az európai vállalkozások nem tudják teljes mértékben kiaknázni az onlineplatform-gazdaságban rejlő lehetőségeket, és ennek oka számos potenciálisan káros kereskedelmi gyakorlat és a hatékony jogorvoslati mechanizmusok hiánya az Unióban. Az érintett online szolgáltatók ugyanakkor az egyre növekvő mértékű széttagoltság miatt az egész egységes piacon nehézségekkel kerülnek szembe.

A vállalkozások bizonyos online szolgáltatásoktól való függősége magában foglalja, hogy az online közvetítő szolgáltatók számos olyan potenciálisan káros kereskedelmi gyakorlatba bonyolódhatnak, amely korlátozza az üzleti felhasználók rajtuk keresztül történő értékesítéseit és kockáztatja bizalmuk megrendülését. A következőkről van szó: A szerződési feltételek előzetes értesítés nélküli, váratlan megváltoztatása; áruk és szolgáltatások listáról való törlése és számlák felfüggesztése egyértelmű indoklás nélkül; az áruk és szolgáltatások, valamint az azokat kínáló vállalkozások rangsorolására vonatkozó átláthatóság hiánya; a szolgáltatók által gyűjtött adatokhoz való hozzáférés és az adatkezelés tisztázatlan feltételei; valamint az átláthatóság hiánya a szolgáltatók saját, versenyben lévő szolgáltatásai és az úgynevezett legnagyobb kedvezmény záradéka tekintetében, amelyek korlátozzák a vállalkozásokat abban, hogy vonzóbb feltételeket kínálhassanak az online közvetítő szolgáltatásoktól eltérő csatornákon.

Mindezeken túlmenően az online általános keresőprogramok is fontos forrását képezhetik a vállalkozások internetes forgalmának, és hatással lehetnek a belső piacon áruikat és szolgáltatásaikat online kínáló kereskedelmiweboldal-használók üzleti eredményességére. Az áruikat és szolgáltatásaikat a fogyasztóknak kínáló vállalkozások weboldalait is magukban foglaló weboldalak online keresőprogramok szolgáltatói általi rangsorolása jelentősen befolyásolja a fogyasztók választását és a kereskedelmiweboldal-használók üzleti sikerességét. Ennél fogva az általános online keresőprogramokhoz még a kereskedelmiweboldal-használókkal fennálló szerződéses jogviszony hiányában is kapcsolódnak függőségi szempontok, különösen az üzleti felhasználókat esetlegesen érintő, potenciálisan káros rangsorolási gyakorlatok tekintetében.

Ugyanakkor a meglévő szabályozási keret nem feltétlenül hatékony sem e gyakorlatok némelyikének megelőzésében, sem az eredményes jogorvoslat biztosításában. Az EU-ban megjelenő jelentős szabályozási széttagoltság tovább bonyolítja a szabályozási környezetet. Jóllehet elsősorban üzleti felhasználókat érintő hatásokat eredményez, ugyanakkor ez a helyzet a többoldalú onlineplatform-gazdaság minden szereplőjét érinti, ideértve a fogyasztókat is, akik a versenyképes áruk és szolgáltatások korlátozottabb kínálatával szembesülhetnek.

A jelen javaslatot kiegészíti az onlineplatform-gazdasági megfigyelőközpont szakértői csoportjának felállításáról szóló bizottsági határozat, amelynek célja lényegében az Unió számára az onlineplatform-gazdaság által nyújtott lehetőségek és teremtetett kihívások nyomon követése, ideértve a Bizottság ezen rendeletre irányuló javaslatának alkalmazásához kapcsolódó kérdéseket is.

- **Összhang a szabályozási terület jelenlegi rendelkezéseivel**

Nincs olyan uniós szintű jogszabály, amely az itt tárgyalt online közvetítéssel létrejövő, vállalkozások közötti kapcsolatokat szabályozná.

Az uniós versenyjog többek között a vállalkozások versenyellenes magatartására irányul. A jelen kezdeményezés által lefedett, egyoldalú esetlegesen káros kereskedelmi gyakorlatok nem feltétlenül sértik az uniós jogot az EUMSZ 101. vagy 102. cikk értelmében. Ennek eredményeképpen elképzelhető, hogy uniós vagy nemzeti szinten a versenyjog nem foglalkozik a jelen kezdeményezésben szereplő valamennyi kérdésfajtaival.

A fogyasztóvédelmi jog, főleg a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK irányelv⁴ és a szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló 93/13/EGK tanácsi irányelv⁵ számos potenciálisan káros kereskedelmi gyakorlattal foglalkozik uniós szinten. Ezek az irányelvek magas szintű átláthatóságot és „szakmai gondosságot” követelnek. Hatályuk mindazonáltal az üzleti vállalkozások fogyasztókkal megvalósított (B2C) ügyleteire korlátozódik. A megtévesztő és összehasonlító reklámról szóló 2006/114/EK irányelv⁶ ellenben bizonyos vállalkozások közötti kapcsolatokkal foglalkozik. Célja, hogy a kereskedőket megvédje a megtévesztő reklámmal és annak tisztességtelen következményeivel szemben, valamint hogy megállapítsa azokat a feltételeket, amelyek mellett az összehasonlító reklám megengedett. Az utóbbi eszköz rendelkezései azonban a reklámgyakorlatokra korlátozódnak és nem foglalkoznak általában azokkal a fent említett potenciálisan káros kereskedelmi gyakorlatokkal, amelyek az online platformok és üzleti felhasználók meglévő szerződéses jogviszonyának részeként jelennek meg.

- **Összhang az Unió egyéb szakpolitikáival**

A jelen javaslat célja olyan tisztességes, kiszámítható, fenntartható és megbízható jogi környezet biztosítása az üzleti felhasználók, kereskedelmiweboldal-használók, online közvetítő szolgáltatók, online keresőprogramok és hasonlókat számára, amely korlátozza a bizonyos online tevékenységek keretében megjelenő káros, platformok és üzleti szereplők közötti kereskedelmi gyakorlatok felmerülését és hatását, biztosítva ezáltal az onlineplatform-gazdaságba vetett bizalmat és megakadályozva a digitális egységes piac további jogi széttagolódását.

A kezdeményezés ezzel hozzájárul a digitális egységes piaci stratégia célkitűzéseire oly módon, hogy egyértelmű, átlátható és stabil jogi környezetet teremt az online B2C szolgáltatók és üzleti felhasználók számára, hozzájárul továbbá a piac széttagolódásának kezeléséhez és annak lehetővé tételéhez, hogy valamennyi szereplő tisztességes és kiegyensúlyozott feltételek, valamint megfelelő szintű átláthatóság mellett léphessen az új piaci dinamikákba.

A javaslat összhangban áll továbbá számos más uniós szakpolitikával és szabállyal. Különösen kiegészíti a fent említett versenyjogot és fogyasztóvédelmi jogot, érintetlenül hagyva azok szabályainak alkalmazását.

Továbbá a javaslatot – különösen a jogorvoslatok tekintetében – a polgári ügyekben folytatott igazságügyi együttműködésre vonatkozó uniós jog ismeretében kell értelmezni, melynek

⁴ HL L 149., 2005.6.11., 22. o.

⁵ HL L 95., 1993.4.21., 29. o.

⁶ HL L 376., 2006.12.27., 21. o.

része például a polgári és kereskedelmi ügyekben a joghatóságról, valamint a határozatok elismeréséről és végrehajtásáról szóló 1215/2012/EU rendelet⁷, a szerződéses kötelezettségekre alkalmazandó jogról szóló 593/2008/EK rendelet⁸, a szerződésen kívüli kötelmi viszonyokra alkalmazandó jogról szóló 864/2007/EK rendelet⁹ és a polgári és kereskedelmi ügyekben végzett közvetítés egyes szempontjairól szóló 2008/52/EK irányelv¹⁰.

A fő rangsorolási paraméterek bemutatásának kötelezettsége kiegészíti az uniós fogyasztóvédelmi jog hatálya alá tartozó kereskedőkre vonatkozó követelményeket. Ezzel összefüggésben megjegyzendő, hogy a Bizottság az Új megállapodás a fogyasztói érdekekért kezdeményezés¹¹ részeként módosításokat javasolt, melyek tartalmazzák a fizetés alapján kiemelt keresési eredmények fogyasztók számára történő egyértelmű azonosításának követelményét, valamint az online piacok rangsorolását meghatározó fő paraméterekről való tájékoztatás kötelezettségét.

Végül a jelen javaslat összhangban áll a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem, egyes jogi vonatkozásairól szóló 2000/31/EK irányelvvel¹², amely általános keretet határoz meg az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások nyújtásához az Unióban.

A rendeletre irányuló javaslat nem érint egyetlen fent említett meglévő uniós jogi aktust sem.

2. JOGALAP, SZUBSZIDIARITÁS ÉS ARÁNYOSSÁG

• Jogalap

Mivel i. a kezdeményezés a digitális egységes piaci stratégia központi elemét képezi, ii. a szóban forgó online szolgáltatások eleve határon átnyúló jellegűek, és iii. a lefedett kérdésekre vonatkozó különös nemzeti jogok miatt felmerül az egységes piac széttagoltsága, a jelen kezdeményezés megfelelő jogalapja az EUMSZ 114. cikk.

Az EUMSZ 114. cikk célja a tagállami jogszabályok közelítése és annak biztosítása, hogy koherens és megkülönböztetésmentes szabályokat alkalmazzanak Unió-szerte. A közös szabályok ilyen, Unió-szerte történő alkalmazása kezeli és megelőzi a tagállamok közötti eltéréseket és biztosítja a jogbiztonságot, lehetővé téve ezáltal a vállalkozások és a fogyasztók számára a belső piac előnyeinek kiaknázását. A kezdeményezés mint olyan hozzájárul a belső piac létrehozatalához és megfelelő működéséhez.

• Szubszidiaritás (nem kizárólagos hatáskör esetén)

A szóban forgó online szolgáltatások eleve határokon átnyúló jellege azt jelenti, hogy a tagállamok önállóan nem tudják hatékonyan megvalósítani a célkitűzéseket. A vezető online közvetítő szolgáltatók csak egy tagállamban rendelkeznek székhellyel, ám szinte a teljes uniós lakosság részére biztosítanak hozzáférést a szolgáltatásokhoz rendes lakóhelyükről és az Unióban való utazás során egyaránt. Fontos, hogy az online szolgáltatások bizonyos fajtáit ugyanakkor kereskedelmi kommunikációra használják, amint az a Bizottság platformok és

⁷ HL L 351., 2012.12.20., 1. o.

⁸ HL L 177., 2008.7.4., 6. o.

⁹ HL L 199., 2007.7.31., 40. o.

¹⁰ HL L 136., 2008.5.24., 3. o.

¹¹ COM(2018) 185 (final), 2018.4.11., lásd: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?qid=1523880940100&uri=COM:2018:185:FIN>

¹² HL L 178., 2000.7.17., 1. o.

vállalkozások közötti kapcsolatokra irányuló tényfeltáró kutatásából kiderül, amelyben a válaszadók 90 %-a úgy nyilatkozott, hogy jelen van a világhálón.

Az uniós cselekvés jelenti ezért az egyetlen utat annak biztosítására, hogy a szerződési feltételekben azonosított jogra és vitarendezési fórumokra tekintet nélkül közös, megfelelő és hatékony szabályokat lehessen alkalmazni az érintett szolgáltatások nyújtóira és a szolgáltatások igénybevevőire. Az itt bemutatott különös kérdésekkel kapcsolatban az Európai Tanács „hangsúlyozta, hogy fokozni kell a digitális platformok működésének és használatának átláthatóságát”¹³ a jövőorientált uniós szabályozási keret részeként.

- **Arányosság**

E javaslat célja továbbfejlesztett üzleti környezet lehetőségének megteremtése az Unióban kereskedő üzleti felhasználók és kereskedelmiweboldal-használók számára. Ugyanakkor az érintett online szolgáltatók alapvetően továbbra is szabadon megállapíthatják a szolgáltatásnyújtásukra vonatkozó általános politikákat, és lehetőségük nyílik arra, hogy ágazati magatartási kódexek segítségével az alapelvekre épülő jogi kereten belül maguk alakítsák önkéntes kötelezettségvállalásaikat. Megfelelő választ próbál adni tehát az azonosított problémára, biztosítva az online szolgáltatók innovációs kapacitását. A rendelet választása előmozdítja továbbá a szolgáltatók számának az online közvetítéssel létrejövő szolgáltatások területén működő valamennyi szereplő előnyére való növekedését, mivel az Unió-szerte alkalmazandó közös szabályok eleve csökkentik a megfelelési költségeket és különösen a határokon átnyúló műveletek esetében javítják a jogbiztonságot.

Az előnyben részesített alternatíva arányossága, amint azt e javaslat tükrözi, abban is rejlik, hogy az ágazati cselekvésnek tág teret biztosító viszonylag általános, alapelvekre épülő uniós szabályokat célzott nyomon követéssel kombinálják. Ez a megközelítés igazodik a gyorsan változó online technológiai és gazdasági környezethez. Az onlineplatform-gazdasági megfigyelőközpont e javaslattal párhuzamosan létrejövő szakértői csoportja követni fogja mind a tágabb értelemben vett onlineplatform-gazdaság általános fejlődését, mind pedig az itt tárgyalt konkrét kérdéseket, többek között a jogi átláthatóságra vonatkozó követelményekből származó információk alapján. Az e rendeletjavaslatban bemutatott megközelítés tehát továbbra is arányos a vállalkozások közötti online kapcsolatok tekintetében azonosított kérdések szempontjából.

Ami a kezdeményezés különböző összetevőinek adminisztratív terheit illeti, a kisvállalkozások előnyére szolgál, hogy célzottan mentesülnek azon megvalósítandó kötelezettség alól, hogy hatékony belső panaszkezelési rendszert működtessenek. Fontos megjegyezni, hogy e konkrét kötelezettség csupán viszonylag nagymértékű hatékonysági és hozzáférhetőségi kritériumokat állapít meg, amelyek alapján a szolgáltatók szabadon alkalmazhatnak az átlagnál kisebb költségeket eredményező költséghatékony műszaki megoldásokat. A célzott mentesítés biztosítja, hogy amennyiben a kezdeményezésből fakadó adminisztratív teher nem zárható ki teljes mértékben, úgy csak az ennek vállalásához megfelelő nyereséget termelő vállalkozások legyenek érintettek általa.

- **A jogi aktus típusának megválasztása**

Az uniós cselekvés önkéntes ágazati cselekvések ösztönzésére és meghatározott kísérő intézkedésekre való korlátozása lehetséges, de vélhetően nem lesz hatékony, mivel a kérdés

¹³ Az Európai Tanács 2017. október 19-i következtetései, [ST 14 2017 INIT](#).

lényegében így az ágazat saját kezdeményezéseitől és a status quo megváltoztatására való hajlandóságától függ. Bár a szolgáltatók és üzleti felhasználók egyaránt érdekeltek a platformokon a fogyasztókkal megvalósuló interakciók és ügyletek maximalizálásában, ugyanakkor csupán tökéletlenül valósul meg az üzleti viszonyaikban felmerülő kérdések kezelésére vonatkozó, rövid távú érdekeik összehangolása. Az élelmiszerágazatban az ellátási lánc kezdeményezéssel összefüggésben szerzett korábbi tapasztalatok ugyancsak arra utalnak, hogy a pusztán önkéntes kezdeményezések nem alkalmasak a működő független jogorvoslati mechanizmus és a piac mindkét oldala számára megbízható és vonzó, tisztességeséget biztosító szabályok kialakítására. Valamilyen szintű előrelépés (a helyes gyakorlatokra vonatkozó elvek kialakítása és irányítócsoporthoz felállítás) ellenére – a rendszer fő kedvezményezettjeinek vélt – mezőgazdasági szolgáltatók azért nem jelentkeztek be a rendszerbe, mert kételkedtek a titoktartásban és a végrehajtásban. Mindeközben 21 tagállam már elfogadott olyan nemzeti jogszabályokat és kezdeményezéseket, amelyek a potenciálisan káros kereskedelmi gyakorlatok megszüntetésére irányulnak az élelmiszer-ellátási lánc keretében.

Így csak jogalkotási eszköz kezelheti eredményesen az azonosított problémákat. A rendeleti forma részesül előnyben továbbá azért, mert közvetlenül alkalmazandó a tagállamokban, azonos szintű kötelezettségeket teremt a magánfelek részére, és az eleve határokon átnyúló, online közvetítéssel létrejövő kereskedelem és online keresés területén lehetővé teszi a szabályok összehangolt alkalmazását. Mindez kezeli és megelőzi továbbá a digitális egységes piac széttágulását.

3. AZ UTÓLAGOS ÉRTÉKELÉSEK, AZ ÉRDEKELT FELEKKEL FOLYTATOTT KONZULTÁCIÓK ÉS A HATÁSVIZSGÁLATOK EREDMÉNYEI

- **A jelenleg hatályban lévő jogszabályok utólagos értékelése / célravezetőségi vizsgálata**

A fogyasztóvédelmi és marketingjogra vonatkozó célravezetőségi vizsgálatról szóló jelentés¹⁴ megállapította, hogy megfontolandó a megtévesztő és összehasonlító reklámról szóló irányelv módosítása a vállalkozások közötti kapcsolatok tekintetében, és nagymértékben megerősítette a Bizottságnak a szóban forgó irányelv felülvizsgálatára irányuló szándékát bejelentő 2012. évi közleményében¹⁵ szereplő megállapításokat. Az uniós fogyasztóvédelmi irányelvek célzott felülvizsgálatához kapcsolódó bevezető hatásvizsgálat mindazonáltal hangsúlyozta, hogy a célravezetőségi vizsgálat megállapításai inkább tájékoztatásként szolgálnak a platformok és a vállalkozások közötti viszonyokhoz kapcsolódó e kezdeményezéshez, különösen a digitális egységes piacon belül. Ez a kezdeményezés ezért a fogyasztóvédelmi és marketingjogra vonatkozó legfrissebb célravezetőségi vizsgálat megállapításaira épít.

- **Konzultációk az érdekelt felekkel**

A Bizottság széles körű konzultációt folytatott a vállalkozások közötti kapcsolatokhoz az online platform környezetben fűződő kérdésekről. Először is, az online platformokról szóló 2016. májusi bizottsági közleményt¹⁶ megelőző, széles körben folytatott konzultáció egyértelműbbé tette a probléma hatókörét, és megkezdődött az alapos tényfeltárás.

¹⁴ Az uniós fogyasztóvédelmi és marketingjogra vonatkozó REFIT célravezetőségi vizsgálat elérhető: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

¹⁵ COM (2012) 702 final.

¹⁶ COM (2016) 288 final.

Másodszor, számos műhely és különböző felmérésekből álló széles kört érintő konzultáció segítette a problémameghatározást és előzetes szakpolitikai alternatívákat tárt fel. Végül, alapos fókuszcsoporthoz, műhelyek, egy kérdőív és a tagállamoknak címzett nyílt bemutató támogatta a szakpolitikai alternatívák kialakítását és tesztelését. Az igénybe vett kommunikációs eszközök mellett a Bizottság szolgálata számos érdekelt féllel egyeztetett kétoldalú találkozók keretében.

Az üzleti felhasználók, különösen a mikro-, kis- és középvállalkozások általánosságban támogatják a jogalkotási folyamatot a hatékony jogorvoslati lehetőségek, a rangsorolási gyakorlatoknak és a legnagyobb kedvezmény záradékainak (árparitás) nagyobb átláthatósága, valamint a listáról való törlés eljárásával kapcsolatos átláthatóság biztosítása érdekében.

A konzultációban megkérdezett online szolgáltatók többsége egyetért abban, hogy az üzleti felhasználónak nyújtandó magyarázat észszerű jogi kötelezettséget jelent a listáról törlés vagy valamely ajánlat levétele esetében, feltéve, hogy figyelembe veszik az illegális tartalmak törlésére és a nyomozás során tanúsítandó együttműködésre vonatkozó jogi kötelezettségüket. A megkeresett szolgáltatók azzal érveltek, hogy azért nem látnak többletértéket a külső vitarendezésben, mert bíznak saját belső vitarendezési rendszereikben. Általában véve nem látnak problémát a szerződési feltételek megváltoztatásakor alkalmazandó értesítési határidők megvalósításában, bár nem részesítik előnyben a merev értesítési határidőket. A rangsoroláshoz és az adatkezeléshez kapcsolódó átláthatóság tekintetében a szolgáltatók többnyire egyetértenek a viszonylag magas szintű közzététel kötelezettségével, de figyelmeztetnek a „hazardírozás” és a túlságosan átlátható algoritmusokkal való manipulálás veszélyére. A szolgáltatók általában támogatják az onlineplatform-gazdaság nyomon követésének elképzelését, feltéve, hogy ez a nyomon követés teljes mértékben tiszteletben tartja kereskedelmi titkaik megőrzését.

Sok tagállami közigazgatási nemzeti szakértő véli úgy, hogy a szerződési feltételekkel kapcsolatos kérdések kezelése valamennyi vállalkozások közötti online kapcsolatra vonatkozó téma központi eleme. Úgy látják továbbá, hogy az átláthatósági követelmény arányossága a szövegezés pontosságától és a szolgáltató méretétől függ. Az értesítési határidőhöz hasonló kérdésekben eltérőek a vélemények attól függően, hogy milyen a nemzeti szintű tapasztalat, és a skála a szabályozás szükségességétől a kötelezően megállapított értesítési határidők szükségességéig terjed. Néhány nemzeti szakértő úgy véli továbbá, hogy a szerződési feltételeket egyszerűsíteni kell annak érdekében, hogy átláthatóbbak és felhasználóbarátabbak legyenek a vállalkozások számára. A megkeresett nemzeti szakértők támogatják a listáról való törlés indoklására irányuló, átláthatóságra vonatkozó jogi kötelezettséget. Osztják azt az általános álláspontot, miszerint a listáról való törléshez kapcsolódó követelményeket össze kell hangolni az illegális tartalmakra vonatkozó, valamint a bejelentési-cselekvési eljárásokkal. A rangsorolási kritériumokra vonatkozó átláthatósági követelményt általánosan arányosnak és jogszerűnek minősítik. A rangsorolási kérdésekben nagyobb tapasztalattal rendelkező szakértők támogatják az olyan intézkedéseket, amelyek gyorsan megoldanák a felmerülő problémákat, bár néhányan úgy vélik, hogy a kereskedelmi és versenyjogra kell bízni ezt a kérdést. Általános egyetértés alakult ki abban, hogy előnyben részesítik i. a rangsorolási gyakorlatokat általánosan fedő átláthatósági kötelezettséget, és ii. tovább kell munkálkodni a rangsorolás helyes gyakorlatainak azonosításán. Az adatokkal kapcsolatban a hátrányos megkülönböztetés területén és a legnagyobb kedvezmény területén tevékenykedő szakértők figyelmeztettek a további reflexiók szükségességére. A szakértők mindazonáltal teljesen egyetértenek a jogorvoslat fontosságában. Felmerült némi aggodalom a tekintetben, hogy a belső panaszkezelési rendszerek megterhelők lehetnek a kis- és középvállalkozások (kkv-k) számára. Néhány nemzeti szakértő a meglévő helyes gyakorlatok támogatását

részesíti előnyben (esetlegesen valamely önszabályozó intézkedés részeként). A nemzeti hatóságokat képviselő szakértők egységesen elismerték a nyomkövetési gyakorlatra vonatkozó érdeket. Mindazonáltal általában ellenzik egy ebből a célból felállítandó új szerv vagy európai ügynökség létrehozatalát.

A megkeresett különböző érdekelt felekből álló csoportok álláspontjában kialakult közös vonásokat tükrözi e kezdeményezés célzott és társszabályozó jellege, amelynek alapja az átláthatósági és jogorvoslati intézkedések kombinációja a párhuzamosan felállítandó szakértői csoport általi fokozott nyomon követéssel.

- **Szakértői vélemények beszerzése és felhasználása**

2015 és 2017 között a Bizottság vagy külső szerződéses partnerei számos felmérést végeztek, egy nyilvános konzultációt szerveztek és különböző tanulmányokat készítettek el. A belső gazdasági kutatómunka és a Közös Kutatóközpont szakpolitikai kialakítására vonatkozó támogatása tovább segítette a jelen kezdeményezés alapjául szolgáló hatásvizsgálatot. A tagállamokat megkeresték továbbá online konzultáció keretében, amelynek eredményeit beépítették az ezen kezdeményezéshez rendelt e-kereskedelmi szakértői munkacsoport ülésének munkájába. A Bizottság végül számos szemináriumot szervezett tudományos szakértők részvétele mellett, akik álláspontjukkal hozzájárultak a probléma felvázolásához és a bizonyítékgyűjtési stratégiához.

- **Hatásvizsgálat**

E javaslat hatásvizsgálaton alapul. A Szabályozói Ellenőrzési Testület 2017. december 1-jén először negatív véleményt bocsátott ki az e hatásvizsgálat átfogó véleményezése mellett. A hatásvizsgálat jelentős felülvizsgálatát követően a Testület 2018. március 22-én végül pozitív véleményt adott ki, fenntartásokkal. Az e javaslatot kísérő bizottsági szolgálati munkadokumentum 1. melléklete tartalmazza a Testület véleményét, ajánlásait és annak ismertetését, hogy az ajánlások miként kerültek figyelembevételre. A 4. melléklete áttekintést nyújt arra vonatkozóan, hogy ez a javaslat kit és hogyan fog érinteni.

A Bizottság különböző szakpolitikai alternatívákat vizsgált a tekintetben, hogy hogyan lehet megvalósítani e kezdeményezés általános célkitűzését, amely nem más, mint tisztességes, kiszámítható, fenntartható és megbízható üzleti környezet megteremtése, megőrizve és továbbfejlesztve az uniós online platformok innovációvezérelt ökoszisztémáját EU-szerte. Egy ilyen környezetben a kereskedők számára garantálni kell a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokból származó károk elleni szükséges biztosítékokat, és lehetővé kell tenni számukra, hogy szükség szerint hatékony jogorvoslatot vehessenek igénybe. E kezdeményezés hivatott a szabályozási széttagolódás megelőzésére és kezelésére is az Unióban. Az üzleti felhasználókat érintő jogbiztonság és kiszámíthatóság biztosításához szükséges előnyben részesített társszabályozási kialakításon belül az online szolgáltatók innovációs lehetőségeinek biztosítása mellett végül négy szakpolitikai alternatívát tartottak fenn. E szakpolitikai alternatívák mindegyike viszonylag magas szintű, alapelvekre épülő jogi átláthatóságot és a szolgáltatókat terhelő jogorvoslati kötelezettségeket irányoz elő, az általuk érintett, potenciálisan káros kereskedelmi gyakorlatok hatóköre tekintetében azonban eltérnek egymástól. A négy megtartott alternatíva közül továbbá kettő kiterjesztette a rangsorolás átláthatóságára vonatkozó jogi kötelezettséget az online általános keresőprogramok működtetői tekintetében annak érdekében, hogy maximalizálja a hatékonyságot és egyenlő bánásmódot biztosítson. E két utóbbi alternatíva közül végül az egyik olyan egységes,

átfogóbb kötelezettséget tartalmazott a szolgáltatók számára, amely szerint lehetővé kell tenni az üzleti felhasználóknak, hogy az általános adatvédelmi rendelettel¹⁷ összhangban az ügyfelek egyetértését kérjék ahhoz, hogy a szolgáltatás igénybevételével megvalósuló ügylet befejezését követően rögzíthessék és kezelhessék e-mail-címeiket.

A potenciálisan káros kereskedelmi gyakorlatok korlátozottabb számára átláthatóságra vonatkozó jogi kötelezettséget előírányzó szakpolitikai alternatívát korlátozottan tartották hatékonynak. Míg a jogi átláthatóság és a jogorvoslati intézkedések révén fokozza a jogbiztonságot, fontos, hogy fennmaradna az üzleteket érintő közvetlen kár és a szétagolódás veszélye, mivel úgy ítélték meg, hogy néhány nagyhatású kereskedelmi gyakorlat (rangsorolás, adatkezelés, hátrányos megkülönböztetés, legnagyobb kedvezmények) aligha kezelhető megfelelően önszabályozással.

A potenciálisan káros kereskedelmi gyakorlatok teljes spektruma tekintetében átláthatóságra vonatkozó jogi kötelezettséget előírányzó további három, a jelen kezdeményezés részeként azonosított szakpolitikai alternatívát mindenki hatékonynak találta. A rangsorolást érintő átláthatóságra vonatkozó különös jogi kötelezettség alkalmazási körének online általános keresőprogramok működtetőire való kiterjesztése tűnt e tekintetben megfelelőnek a viszonylag legnagyobb szintű hatékonyság eléréséhez. Az egységes, átfogóbb adatmegosztási kötelezettséget magában foglaló alternatíva ugyanakkor aránytalannak bizonyult, egyrészt az onlineplatform-gazdaság innovációs lehetőségeinek fenntartására irányuló különös célkitűzés miatt, másrészt azon párhuzamosan ismertett nem jogalkotási jellegű intézkedések fényében, amelyek a tisztességes vállalkozások közötti adatmegosztási politikák ösztönzését célozzák. Ezen túlmenően a fennmaradó szakpolitikai alternatíva értelmében az átláthatóságra vonatkozó jogi kötelezettségeket az online platformok kereskedelmi gyakorlataira vonatkozó fokozott külső ellenőrzés kíséri, amely fontos tényezője az üzleti felhasználók számára biztosítandó tisztességes és kiszámítható környezet ösztönzésének.

Az optimális szakpolitikai választás ezért a jelen kezdeményezés részeként azonosított potenciálisan káros kereskedelmi gyakorlatok mindegyikére jogilag kötelező átláthatósági és jogorvoslati kötelezettség előírása, ideértve az online általános keresés során való rangsorolás kérdését is (amelyre az arányosság biztosítása érdekében csupán a közös jogorvoslati végrehajtási rendelkezés lenne alkalmazandó, és nem e rendeletjavaslat egyéb jogorvoslati rendelkezései). Az egységes piac onlineplatform-gazdaságban rejlő lehetőségének biztosítása mellett a javaslat várhatóan alkalmas lesz az onlineplatform-gazdaságra gyakorolt azon tompító hatás visszafordítására, amely annak eredménye, hogy az üzleti felhasználók bizalmatlansága legalább 0,81 milliárd és 4,05 milliárd eurót jelent. Ezen túlmenően pozitív szociális hatása is lesz, mivel a rendeletre irányuló javaslat növeli az online közvetítő szolgáltatásokat használó uniós vállalkozások forgalmát, amely várhatóan további foglalkoztatási lehetőségeket von maga után.

Jóllehet az elvileg a kezdeményezés hatálya alá tartozó különböző szolgáltatók egyik fajtáját jelentő e-kereskedelmi piacterekhez kapcsolódhat az üzleti felhasználók által a fogyasztóknak értékesített áruk fizikai kiszállítása, az ilyen fajta szolgáltatások számának a javaslatot követő növekedése várhatóan nem lesz jelentős hátrányos hatással a környezetre. A javaslathoz kapcsolódó megfelelőeségi költségek valószínűleg korlátozottak maradnak, és főleg az online közvetítő szolgáltatókat és az online keresőprogramokat működtetőket fogják érinteni. A

¹⁷ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 119., 2016.5.4., 1. o.).

belső panaszkezelési rendszer létrehozatalára vonatkozó javasolt kötelezettség rója a szolgáltatókra a viszonylag legmagasabb költségterhet, a kisebb szolgáltatók vélhetően csak bizonyos mértékű költséggel szembesülnek. Ezért a kkv-król szóló 2003-as bizottsági ajánlás¹⁸ értelmében vett kisvállalkozók mentesülnek e konkrét rendelkezés hatálya alól. A javaslat tehát arányosnak is bizonyult.

- **Célravezető szabályozás és egyszerűsítés**

A fentieknek megfelelően a kisvállalkozások előnyére szolgál, hogy célzottan mentesülnek azon megvalósítandó kötelezettség alól, hogy belső panaszkezelési rendszert működtessenek. A javaslat különösen az online közvetítő szolgáltatások fenntartható növekedésének előmozdítását célozza, és teljes mértékben technológia-semleges módon került kialakításra.

- **Alapjogok**

Az Unió elkötelezett az alapjogok magas szintű biztosítása mellett. A gyors és hatékony jogorvoslat üzleti felhasználók részére való biztosításának különös célja előmozdítja az üzleti felhasználók hatékony jogorvoslathoz és tisztességes eljáráshoz való jogának biztosítását (az Európai Unió Alapjogi Chartájának 47. cikke), amennyiben magával vonja a bírósági út igénybevételeének fokozott hozzáférhetőségét.

A jelen javaslat által létrehozni kívánt tisztességes, kiszámítható, fenntartható és megbízható online üzleti környezet ezen túlmenően hozzájárul a vállalkozás szabadsága (az Európai Unió Alapjogi Chartájának 16. cikke) tekintetében a szolgáltatókat és üzleti felhasználókat megillető megfelelő szabadságok közötti megfelelő egyensúly biztosításához. A rendeletre irányuló javaslatban bemutatott átláthatósági intézkedések különösen előfeltételét jelentik az arra vonatkozó ellenőrzésnek, hogy nem korlátozódik-e jogellenesen a vállalkozás szabadságának alapjoga, amennyiben a gyengébb fél vállalkozások közötti kapcsolatokban érintett.

4. KÖLTSÉGVETÉSI VONZATOK

A javaslatnak nincsenek az EU költségvetését érintő vonzatai.

5. EGYÉB ELEMEK

- **Végrehajtási tervek, valamint a nyomon követés, az értékelés és a jelentéstétel szabályai**

A hatások értékelésének nyomon követése fontos részét alkotja a javasolt beavatkozásnak ezen a területen, mivel az onlineplatform-gazdaság továbbra is a gazdaság egyik dinamikus, gyorsan fejlődő területe. A nyomon követést ezért két stratégiai részre osztották:

Az egyik részért egy kijelölt szakértői csoport felel, amely egy bizottsági tisztviselői csoporttal kiegészülve az EU onlineplatform-gazdasági megfigyelőközpontját alkotja. A C(2018)2393 bizottsági határozat szerint a szakértői csoport tanácsokkal és szakértői elemzésekkel segíti az onlineplatform-gazdaság fejlődését különösen az algoritmusos döntéshozatal, az adatokhoz való hozzáférés, az online bemutatott tartalmak díjazása, az online reklámmal összefüggésben a vállalkozások közötti kapcsolatok átláthatósága és elszámoltathatósága, valamint azon megkülönböztetett bánásmód és korlátozások

¹⁸ A Bizottság 2003/361/EK ajánlása (2003. május 6.) a mikro-, kis- és középvállalkozások meghatározásáról (HL L 124., 2003.5.20., 36. o.).

tekintetében, amelyek a más forgalmazási csatornák használatával eltérő feltételeket kínáló üzleti felhasználókra vonatkoznak. A szakértői csoport továbbá kapcsolatot teremt más releváns szakértői csoportokkal és adott esetben az EU, valamint a tagállamok által létrehozott egyéb kiválósági központokkal is.

A másik rész a rendeletjavaslat szabályozási és önszabályozási elemeihez kapcsolódó hatások értékelésének speciális nyomon követése.

A Bizottság – az onlineplatform-gazdasági megfigyelőközpont segítségével és a szakértői csoport munkája alapján – nyomon követi az onlineplatform-gazdaság piaci mutatóit. Ez az elemzés a következőkhöz hasonló adatokat tartalmazza: az online közvetítő szolgáltatásokat használó vállalkozások száma és típusa, a belső és külső jogorvoslati lehetőségek útján kezelt panaszok száma és fajtája, az eredményesen zárult ügyek száma, az ügy megoldásához szükséges időtartam, a székhely, az EU-ban kereskedő szolgáltatók mérete, ideértve az uniós piacon online közvetítőként megvalósított forgalmat. Az uniós megfigyelőközpont tevékenységének megkezdésétől számított két éven belül a Bizottság szolgálatai jelentést készítenek a megfigyelőközpont működése, az aktuális helyzet felmérése, a szakpolitikai célkitűzések megvalósítása és a megoldatlan kérdések terén tett előrelépések alapján.

A szolgálatok meghatározott mutatók segítségével nyomon fogják követni a javaslat hatékonyságát és eredményességét, hogy képet kapjanak a szakpolitikai fejlődésről a potenciálisan káros kereskedelmi gyakorlatok változásai tekintetében. Következésképpen a beavatkozás hatását egy értékelés keretében fogják felmérni, és e felmérés eredményét – amennyiben szükséges – a felülvizsgálati záradékban meghatározottak szerint be fogják építeni a javasolt rendelet felülvizsgálatába, amelyre a hatálybalépést követő három év elteltével és azt követően háromévente kerül sor.

- **A javaslat egyes rendelkezéseinek részletes magyarázata**

Az 1. cikk megállapítja a javasolt rendelet tárgyát és hatályát. Meghatározza az online közvetítő szolgáltatók – és bizonyos tekintetben az online keresőprogramok – arra irányuló kötelezettségét, hogy megfelelő átláthatóságot biztosítsanak az üzleti felhasználók, illetve a kereskedelmiweboldal-használók részére, és hogy meghatározott jogorvoslati lehetőségeket kínáljanak számukra. Kifejti továbbá a javasolt rendelet területi hatályát, amely tükrözi a releváns online szolgáltatások eleve határokon átnyúló jellegét, amelynek keretében a nem az Unióban létrehozott szolgáltatók közvetítik az Unióban felmerülő tevékenységeket és ügyleteket.

A 2. cikk az alkalmazandó jogi fogalommeghatározásokat tartalmazza.

A 3. cikk megállapítja az online közvetítő szolgáltatók által használt, előre meghatározott általános szerződési feltételek egyértelműségére, hozzáférhetőségére és módosításaira vonatkozó követelményeket.

A 4. cikk megállapítja az online közvetítő szolgáltató indokolási kötelezettségét, ha felfüggeszti vagy megszünteti közvetítő szolgáltatásának valamely üzleti felhasználó általi használatát.

Az 5. cikk megállapítja az üzleti felhasználók keresési eredményekben való rangsorolását meghatározó fő paraméterek online közvetítő szolgáltatók által alkalmazott szerződési feltételek közötti megjelenítésére vonatkozó követelményeket, ideértve annak megjelenítését is, amikor az üzleti felhasználó közvetlen vagy közvetett díjfizetése befolyásolja a rangsorolást. A cikk hasonló követelményt hoz létre a tekintetben, hogy könnyen hozzáférhető és nyilvános megjelenítési eszközökkel rendelkezésre kell bocsátani az online keresőprogramok szolgáltatóira vonatkozó rangsorolást meghatározó fő paramétereket. Előírja továbbá, hogy a rangsorolást meghatározó fő paramétereknek kellőképpen érthetővé kell tenniük az érintett üzleti felhasználók vagy

kereskedelmiweboldal-használók számára a kínált áruk és szolgáltatások jellemzői, e jellemzők fogyasztói relevanciája, valamint az online keresőprogramokkal kapcsolatban használt weboldalak kialakítási jellemzői következtében jelentkező hatásokat.

A 6. cikk megállapítja azt a követelményt, hogy az online közvetítő szolgáltatók által alkalmazott szerződési feltételek között szerepeltetni kell az online közvetítő szolgáltatás nyújtója vagy az irányítása alatt álló üzleti felhasználók által kínált árukkal és szolgáltatásokkal kapcsolatos megkülönböztetett bánásmód leírását.

A 7. cikk megállapítja azt a követelményt, hogy az online közvetítő szolgáltatók által alkalmazott általános szerződési feltételek között szerepeltetni kell azon személyes adatokhoz vagy más adatokhoz való hozzáférés leírását, amelyeket az üzleti felhasználók vagy fogyasztók bocsátanak az online közvetítő szolgáltatók rendelkezésére, vagy amelyeket e szolgáltatások generálnak.

A 8. cikk megállapítja azt a követelményt, hogy az online közvetítő szolgáltatók által alkalmazott szerződési feltételek között szerepeltetni kell és közzé kell tenni annak indokait, ha az üzleti felhasználók lehetőségét korlátozzák a tekintetben, hogy a fogyasztóknak különböző feltételeket ajánlanak az online közvetítő szolgáltatástól eltérő egyéb eszközökön keresztül áruvásárlás vagy szolgáltatás-igénybevétel tekintetében.

A 9. cikk megállapítja azt a követelményt, hogy az online közvetítő szolgáltatónak biztosítania kell egy belső rendszert üzleti felhasználói panaszainak kezelésére az ilyen panaszok kezelésére vonatkozó követelményekkel együtt, ideértve annak kötelezettségét, hogy a panaszokkal megfelelő gyorsasággal és hatékonysággal foglalkozzanak, és az eredményt egyértelműen és kétséget kizáró módon közöljék az üzleti felhasználóval. Megállapítja továbbá azt a követelményt, hogy a szerződési feltételek között szerepeltetni kell bizonyos információkat a belső panaszkezelési rendszerrel kapcsolatban. Kitér továbbá az online közvetítő szolgáltató azon kötelezettségére, hogy jelentéseket tegyen közzé a benyújtott panaszok számáról, a panaszok tárgyáról, a panaszkezeléshez szükséges időtartamokról és a panaszokkal kapcsolatos döntésről.

A 10. cikk megállapítja azt a követelményt, hogy az online közvetítő szolgáltatónak szerződési feltételei között fel kell sorolnia egy vagy több olyan közvetítőt, akikkel a szolgáltató hajlandó bíróságon kívül rendezni egy vitás ügyet, például amikor a (9. cikk szerint létrehozott) belső panaszkezelési rendszerben nem sikerül megoldani valamely kérdést. Megállapítja továbbá a közvetítők bizonyos kötelezettségeit, ideértve a pártatlanságot, az elérhetőséget, a kompetenciát és a forrásokat, valamint az online közvetítő szolgáltató közvetítésben való jóhiszemű részvételre irányuló kötelezettségét. A cikkben szereplő követelmények nem érintik egyik fél bíróság előtti eljárásindításhoz való jogát sem.

A 11. cikk megállapítja azt a követelményt a Bizottság számára, hogy az online közvetítő szolgáltatókat ösztönözze önállóan vagy közösen egy vagy több független közvetítői szervezet felállítására az online közvetítő szolgáltatások során felmerülő viták bíróságon kívüli rendezésének előmozdítására, különös tekintettel határokon átnyúló jellegükre.

A 12. cikk megállapítja, hogy képviseleti szerveknek, egyesületeknek vagy közjogi szerveknek jogában áll bíróság előtti eljárást indítani annak érdekében, hogy megakadályozzák vagy az online közvetítő szolgáltatók számára megtiltsák a rendelet rendelkezéseiben szereplő követelményeknek való meg nem felelést. Előírja továbbá bizonyos követelmények teljesítését a képviseleti szervek és egyesületek számára, ilyen például a non-profit jelleg, az adott tagállam joga szerinti jogi személyiséggel rendelkezés, és olyan célok követése, amelyek az általuk képviselt üzleti felhasználók közös érdekeit szolgálják.

A 13. cikk megállapítja azt a követelményt a Bizottság számára, hogy ösztönözze az online közvetítő szolgáltatókat és az online keresőprogramok szolgáltatóit, valamint az azokat képviselő szervezeteket és egyesületeket magatartási kódexek létrehozatalára.

A 14. cikk megállapítja azt a követelményt a Bizottság számára, hogy rendszeresen értékelje a rendeletet, először a rendelet hatálybalépését követő három év elteltével.

A 15. cikk megállapítja, hogy a rendelet hat hónappal a közzétételt követően alkalmazandó.

Javaslat

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS RENDELETE

az online közvetítő szolgáltatások üzleti felhasználói tekintetében alkalmazandó tisztességes és átlátható feltételek előmozdításáról

(EGT-vonatkozású szöveg)

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA,

tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződésre és különösen annak 114. cikkére,

tekintettel az Európai Bizottság javaslatára,

a jogalkotási aktus tervezete nemzeti parlamenteknek való megküldését követően,

tekintettel az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményére,¹

tekintettel a Régiók Bizottságának véleményére,²

rendes jogalkotási eljárás keretében,

mivel:

- (1) Az online közvetítő szolgáltatások a vállalkozás, a kereskedelem és az innováció fő támogató eszközei, amelyek javíthatják a fogyasztók jólétét, és amelyeket a magán- és a közszféra is növekvő mértékben használ. Új piacokhoz és kereskedelmi lehetőségekhez kínálnak hozzáférést, lehetővé téve a vállalkozások számára a belső piac előnyeinek kiaknázását. A fogyasztók számára is lehetővé teszik az Unióban ezen előnyök kihasználását, különösen azáltal, hogy bővítik az online kínált árukra és szolgáltatásokra vonatkozó választási lehetőségeket.
- (2) Az online közvetítő szolgáltatások kulcsfontosságúak lehetnek a fogyasztók eléréséhez ilyen szolgáltatásokat igénybe vevő vállalkozások üzleti eredményessége szempontjából. Az erősen adatközpontú közvetített hálózati hatásokkal átszőtt online közvetítő szolgáltatások segítségével közvetített ügyletek számának növekedése fokozta az ilyen üzleti felhasználóknak – köztük a mikro-, kis- és középvállalkozásoknak – az említett szolgáltatásoktól való függőségét a fogyasztók elérése tekintetében. Ezen egyre fokozódó függőségre tekintettel e szolgáltatások nyújtói gyakran erőfölényből tárgyalnak, amely lehetővé teszi számukra az olyan hatékony egyoldalú fellépést, amely nemcsak tisztességtelen lehet, de sértheti is üzleti felhasználóik és – közvetett módon – az uniós fogyasztók jogos érdekeit.
- (3) Hasonlóképpen az online általános keresőprogramok is fontos forrását képezhetik az árukat vagy szolgáltatásokat weboldalakon keresztül fogyasztóiknak kínáló vállalkozások internetes forgalmának, ezért nagyban befolyásolhatják a belső piacon áruikat és szolgáltatásaikat online kínáló kereskedelmiweboldal-használók üzleti eredményességét. E tekintetben az árukat és szolgáltatásaikat a fogyasztóknak kínáló kereskedelmiweboldal-használók weboldalait is magukban foglaló weboldalak online keresőprogramok szolgáltatói általi rangsorolása jelentős hatással van a

¹ HL C... , , . .o.

² HL C... , , . .o.

fogyasztók választására és e kereskedelmiweboldal-használók üzleti eredményességére. Ezért az online keresőprogramok szolgáltatói a kereskedelmiweboldal-használókkal fennálló szerződéses jogviszony hiányában is megvalósíthatnak hatékony egyoldalú fellépést, amely tisztességtelen lehet, és sértheti a kereskedelmiweboldal-használók és – közvetett módon – az uniós fogyasztók jogos érdekeit.

- (4) Az üzleti felhasználók online közvetítő szolgáltatásoktól való függősége olyan helyzeteket is teremthet, amelyben az üzleti felhasználóknak gyakran korlátozottan van lehetősége jogorvoslatra, amennyiben az ilyen szolgáltatók egyoldalú tevékenysége vitához vezet. E szolgáltatók sok esetben nem kínálnak elérhető és hatékony belső panaszkezelési rendszert. Számos okból hatástalanok lehetnek a létező, bírósági úton kívüli alternatív vitarendezési módszerek is, ideértve a szakosodott közvetítők hiányát és az üzleti felhasználók megtorlástól való félelmét.
- (5) Az online közvetítő szolgáltatások és az online keresőprogramok, valamint az ezen szolgáltatások által ösztönzött kereskedelmi ügyletek eleve határokon átnyúló lehetőségekkel rendelkeznek, és különösen fontosak az Unió belső piacának napjaink gazdaságában való megfelelő működése tekintetében. Az ilyen szolgáltatások meghatározott nyújtóinak üzleti felhasználók és kereskedelmiweboldal-használók vonatkozásában potenciálisan tisztességtelen és káros kereskedelmi gyakorlatai akadályozzák e lehetőség teljes megvalósítását, és hátrányosan érintik a belső piac megfelelő működését. Akadályozzák továbbá e lehetőség teljes megvalósítását és hátrányosan érintik a belső piac megfelelő működését bizonyos tagállamok eltérő jogi szabályozásai, melyek különböző hatásfokkal szabályozzák e szolgáltatásokat, miközben más tagállamok éppen ilyen jogszabályok elfogadását fontolgatják.
- (6) Ezért kötelező szabályok Uniós szinten megállapított, egységes és célzott együttesének kell biztosítania a tisztességes, kiszámítható, fenntartható és megbízható online üzleti környezetet a belső piacon, különös tekintettel az online közvetítő szolgáltatások üzleti felhasználói részére Uniós-szerte biztosított megfelelő átláthatóságra és hatékony jogorvoslati lehetőségekre. E szabályoknak meg kell teremteniük továbbá a megfelelő átláthatóságot a kereskedelmiweboldal-használók online keresőprogramok által generált keresési eredményekben való rangsorolása tekintetében. Ugyanakkor e szabályoknak biztosítaniuk kell a szélesebb körű onlineplatform-gazdaság fontos innovációs lehetőségét is.
- (7) Mivel az online közvetítő szolgáltatások és az online keresőprogramok tipikusan globális dimenzióval rendelkeznek, e rendelet arra való tekintet nélkül alkalmazandó e szolgáltatókra, hogy székhelyük egy tagállamban vagy az Unió területén kívül van-e, két feltétel együttes teljesülése esetén. Először is, az üzleti felhasználók vagy a kereskedelmiweboldal-használók székhelyének az Unióban kell lennie. Másodszor, az üzleti felhasználók vagy kereskedelmiweboldal-használók e szolgáltatások igénybevételével legalább az ügylet egy része tekintetében az Unió területén tartózkodó fogyasztóknak kínálják áruikat vagy szolgáltatásaikat. Az ilyen fogyasztóknak az Unióban kell tartózkodniuk, de nem szükséges, hogy lakóhelyük az Unióban legyen, vagy hogy valamely tagállam állampolgárai legyenek. Ennek megfelelően e rendelet nem alkalmazandó olyan esetekre, amikor az üzleti felhasználók vagy a kereskedelmiweboldal-használók székhelye nem az Unióban van, vagy amennyiben az Unióban van, az online közvetítő szolgáltatásokat vagy az online keresőprogramokat arra használják, hogy kizárólag az Unió területén kívül tartózkodó fogyasztók vagy fogyasztónak nem minősülő személyek részére kínáljanak árukat és szolgáltatásokat.
- (8) A lényegében azonos környezetépítő üzleti modellen alapuló többoldalú szolgáltatásokat működtető szolgáltatók sokféle, vállalkozások és fogyasztók közötti kereskedelmi kapcsolatot közvetítenek online. A vonatkozó szolgáltatások megragadása érdekében az online közvetítő szolgáltatásokat pontosan és technológiai szempontból semleges módon kell meghatározni. A szolgáltatásoknak különösen az információs társadalom szolgáltatásait kell magukban foglalniuk, amelyeknekjellemezően az üzleti felhasználók és a fogyasztók közötti közvetlen ügyletek

kezdeményezésének előmozdítása a célja, tekintet nélkül arra, hogy az ügyletekre végül online, a szóban forgó online közvetítő szolgáltatás nyújtójának vagy az üzleti felhasználónak az online portálján vagy offline kerül sor. A szolgáltatásnyújtást továbbá mind a szolgáltatók és az üzleti felhasználók között, mind a szolgáltatók és a fogyasztók között szerződéses jogviszony alapján kell végezni. Akkor áll fenn ilyen szerződéses jogviszony, ha mindkét érintett fél határozottan és igazolható módon kijelenti elköteleződési szándékát, de nem szükséges a kifejezett írásbeli megállapodás.

- (9) A rendelet hatálya alá tartozó online közvetítő szolgáltatások példáinak következetesen magukban kell foglalniuk az online e-kereskedelmi piactereket, ideértve azon közösségi piacokat, amelyeken az üzleti felhasználók tevékenykednek, az online szoftver alkalmazás szolgáltatásokat és az online közösségi média szolgáltatásokat. A rendelet mindazonáltal nem alkalmazandó az olyan online reklámeszközökre vagy online reklámcserekre, amelyeket nem azzal a céllal biztosítanak, hogy ösztönözzék a közvetlen ügyletek kezdeményezését, és amelyek nem foglalnak magukban fogyasztókkal fennálló szerződéses jogviszonyt. A rendelet nem alkalmazandó továbbá az online fizetési szolgáltatásokra, mivel azok önmagukban nem felelnek meg az alkalmazandó követelményeknek, sokkal inkább eleve kiegészítői az érintett fogyasztók felé irányuló, árukat és szolgáltatásokat érintő ügyleteknek.
- (10) Az Európai Unió Bíróságának vonatkozó ítélkezési gyakorlatával összhangban és tekintettel arra a tényre, hogy az üzleti felhasználók függőségi helyzetét elsősorban azon online közvetítő szolgáltatók tekintetében figyelték meg, amelyek a természetes személyeknek minősülő fogyasztók felé képeznek utat, a fogyasztónak a rendelet hatályának meghatározásához használt fogalmát úgy kell értelmezni, hogy az kizárólag olyan természetes személyekre utal, akik kereskedelmi, ipari, kézműipari vagy szakmai tevékenységén kívül eső célokból járnak el.
- (11) A következetesség érdekében az online keresőprogram e rendeletben használt fogalmát összhangba kell hozni az (EU) 2016/1148 európai parlamenti és tanácsi irányelvben³ alkalmazott fogalommeghatározással.
- (12) Az üzleti felhasználók szükség szerinti hatékony védelme érdekében a rendelet akkor alkalmazandó, amikor a felek nem egyedileg tárgyalták meg az elnevezésétől vagy formájától függetlenül valamely szerződéses jogviszony szerződési feltételeit. A szerződési feltételek egyedileg való megtárgyalását vagy ennek hiányát átfogó értékelés alapján kell megállapítani, ennek során önmagában véve nem döntő az a körülmény, hogy annak bizonyos rendelkezéseiről egyenként is született döntés.
- (13) Annak biztosítása érdekében, hogy a szerződéses jogviszony általános szerződési feltételei lehetővé tegyék az üzleti felhasználók számára az online közvetítő szolgáltatás igénybevételére, felfüggesztésre és megszüntetésére irányuló kereskedelmi feltételek megállapítását és üzleti kapcsolatukban a kiszámíthatóság elérését, e szerződési feltételeket az átlagos üzleti felhasználó számára könnyen érthető, egyértelmű és kétséget kizáró módon kell megfogalmazni. A szerződési feltételek nem minősülnek egyértelműnek és kétséget kizáró módon megfogalmazottnak, ha homályosak, nem konkrétak vagy hiányoznak belőlük fontos kereskedelmi kérdések részletei, és ezért nem biztosíthatnak az üzleti felhasználók számára észszerű szintű kiszámíthatóságot a szerződéses jogviszony legfontosabb szempontjai tekintetében.
- (14) A szerződési feltételek átláthatóságának biztosítása döntő lehet a fenntartható üzleti viszonyok előmozdításában és az üzleti felhasználókat sértő tisztességtelen magatartás megakadályozásában. Az online közvetítő szolgáltatóknak ezért biztosítaniuk kell azt is, hogy a szerződési feltételek a szerződéses jogviszony valamennyi szakaszában könnyen hozzáférhetők, ideértve a szerződéskötést

³

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/1148 irányelve (2016. július 6.) a hálózati és információs rendszerek biztonságának az egész Unióban egységesen magas szintjét biztosító intézkedésekről (HL L 194., 2016.7.19., 1. o.).

megelőző szakaszban a leendő üzleti felhasználók számára való hozzáférhetőséget is, és hogy e feltételek minden változásáról értesítik az üzleti felhasználókat olyan meghatározott értesítési határidőn belül, amely a különös körülmények tekintetében észszerű és arányos, és legalább 15 nap. Az értesítési határidő nem alkalmazandó akkor és annyiban, amikor és amennyiben attól az érintett üzleti felhasználó egyértelműen eltekint, vagy akkor és annyiban, amikor és amennyiben a módosítás értesítési határidő lejárta előtti végrehajtásának szükségessége a szolgáltatót uniós vagy nemzeti jog értelmében terhelő jogi kötelezettség következménye.

- (15) Az üzleti felhasználók védelme érdekében lehetővé kell tenni az illetékes bíróság számára annak *ex nunc* hatállyal történő megállapítását, hogy a követelményeknek nem megfelelő szerződési feltételek nem kötelezők az érintett üzleti felhasználó vonatkozásában. Bármely ilyen bírósági megállapítás azonban csak a szerződési feltételek azon konkrét rendelkezéseire vonatkozik, amelyek nem felelnek meg a követelményeknek. A fennmaradó rendelkezések továbbra is érvényesek és végrehajthatók, amennyiben elkülöníthetők a követelményeknek nem megfelelő rendelkezésektől. A meglévő szerződési feltételek hirtelen megváltoztatása jelentősen megzavarhatja az üzleti felhasználók működését. Az üzleti felhasználókat érintő ilyen negatív hatások korlátozása és az ilyen magatartás megakadályozása érdekében ezért a konkrét értesítési határidő megállapítására irányuló kötelezettség megszegésével végrehajtott módosítás érvénytelen, vagyis olyannak minősül, mint amely *erga omnes* és *ex tunc* hatállyal soha nem létezett.
- (16) Az online közvetítő szolgáltatás nyújtójának jogos érdekében állhat a szolgáltatásnyújtás teljes körű vagy részleges felfüggesztésére vagy megszüntetésére irányuló döntés meghozatala valamely adott üzleti felhasználó tekintetében, ideértve azt is, amikor egy adott üzleti felhasználó egyes árukat vagy szolgáltatásait törli a listáról vagy gyakorlatilag eltávolítja a keresési eredményeket. Mivel azonban az ilyen döntések jelentősen befolyásolják az érintett üzleti felhasználó érdekeit, megfelelően tájékoztatni kell őt ennek okairól. Az indokolásnak lehetővé kell tennie az üzleti felhasználó számára annak megállapítását, hogy van-e lehetőség a döntés megváltoztatására, javítva ezzel az üzleti felhasználók lehetőségeit a hatékony jogorvoslat szükség szerinti igénybevételére. Összhangban az (EU) 2018/334 bizottsági ajánlással⁴, az indokolási előírás segít továbbá az üzleti felhasználó által biztosított olyan online tartalom szándékolatlan eltávolításának megelőzésében vagy orvoslásában, amelyet a szolgáltató tévesen jogellenes tartalomnak minősít. Az indokolásnak azonosítania kell a döntés objektív okait vagy okait a szolgáltató által a szerződési feltételekben előre megállapított okok alapján, és arányosan hivatkozni kell a döntéshez vezető lényeges konkrét körülményekre.
- (17) Az áruk és szolgáltatások online közvetítő szolgáltatók általi rangsorolása fontos hatást gyakorol a fogyasztók választásaira, következésképpen az ezen árukat és szolgáltatásokat a fogyasztóknak kínáló üzleti felhasználók kereskedelmi eredményességére is. Az online közvetítő szolgáltatóknak ezért előre be kell mutatniuk a rangsorolást meghatározó paramétereket annak érdekében, hogy növeljék az üzleti felhasználók számára a kiszámíthatóságot, valamint hogy lehetővé tegyék számukra a rangsorolási módszer jobb megértését és a különböző szolgáltatók rangsorolási gyakorlatainak összehasonlítását. A fő paraméter fogalma a rangsorolással összefüggésben használt általános kritériumra, folyamatra, algoritmusokra épített különös jelekre vagy más illesztési vagy visszavezetési mechanizmusra utal. A rangsorolást meghatározó fő paraméterek leírása tartalmazza továbbá az üzleti felhasználók számára biztosított azon lehetőség bemutatását, hogy díjfizetéssel aktívan befolyásolhatják a rangsorolást, valamint e lehetőség viszonylagos hatásainak ismertetését. Ennek a leírásnak kellőképpen érthetővé kell tennie az üzleti felhasználók számára azt, hogy a rangsorolási mechanizmus hogyan veszi figyelembe az üzleti felhasználó által kínált aktuális áru vagy szolgáltatás jellemzőit, és a konkrét online közvetítő szolgáltatás fogyasztók szempontjából való jelentőségét.

⁴

A Bizottság (EU) 2018/334 ajánlása (2018. március 1.) az illegális online tartalom hatékony kezelésére irányuló intézkedésekről (HL L 63., 2018.3.6., 50. o.).

- (18) Hasonlóképpen, a mindenekelőtt az árukat és szolgáltatásokat a fogyasztóknak kínáló vállalkozások weboldalait magukban foglaló weboldalak online keresőprogramok szolgáltatói általi rangsorolása lényegesen befolyásolja a fogyasztók választását és a kereskedelmi weboldal-használók üzleti eredményességét. Az online keresőprogramok szolgáltatóinak ezért be kell mutatniuk a valamennyi indexált weboldal rangsorolását meghatározó fő paramétereket, ideértve a kereskedelmiweboldal-használókét és más weboldalakat is. Az áruk és szolgáltatások jellemzői és fogyasztók szempontjából való jelentőségük mellett e leírásnak az online keresőprogramok esetében lehetővé kell tenni továbbá a kereskedelmiweboldal-használók számára annak megfelelő átlátását, hogy figyelembe vegyék-e, és ha igen, milyen mértékben a használt weboldal bizonyos jellemzőit, például a mobil telekommunikációs eszközökön való megjelenítésre történő optimalizációt. Az online keresőprogramok és a kereskedelmiweboldal-használók közötti szerződéses jogviszony hiányában e leírást az érintett online keresőprogram valamely nyilvánvaló és a nyilvánosság számára könnyen hozzáférhető felületén kell közzétenni. A kiszámíthatóság kereskedelmiweboldal-használók számára való biztosítása érdekében a leírást frissíteni kell, ideértve annak lehetőségét, hogy könnyen hozzáférhetővé kell tenni a fő paraméterekben bekövetkezett valamennyi módosítást. Míg a szolgáltatóknak semmilyen körülmények között nem kell közzétenni az (EU) 2016/943 európai parlamenti és tanácsi irányelvben⁵ meghatározott üzleti titkot a fő rangsorolási paraméterek bemutatására vonatkozó e követelménynek megfelelés során, a leírásnak legalább a használt rangsorolási paraméterek relevanciájára vonatkozó aktuális adatokon kell alapulnia.
- (19) Ha az online közvetítő szolgáltatás nyújtója saját online közvetítő szolgáltatásán keresztül maga kínál bizonyos árukat vagy szolgáltatásokat a fogyasztók számára vagy irányítása alatt álló üzleti felhasználón keresztül teszi ezt, akkor e szolgáltató közvetlen versenyben állhat az online közvetítő szolgáltatását igénybe vevő más, a szolgáltató által nem irányított üzleti felhasználókkal. Ilyen helyzetekben különösen fontos, hogy az online közvetítő szolgáltatás nyújtója átlátható módon járjon el, és bemutasson minden olyan, akár jogi, kereskedelmi vagy műszaki jellegű eltérő bánásmódot, amelyet gyakorolhat a maga által kínált áruk vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban az üzleti felhasználók által kínáltakhoz képest. Az arányosság biztosítása érdekében e kötelezettség az általános online közvetítő szolgáltatások szintjén alkalmazandó, nem pedig az e szolgáltatások segítségével kínált egyes áruk vagy szolgáltatások szintjén.
- (20) Az adatokhoz – köztük a személyes adatokhoz – való hozzáférésre és azok kezelésére vonatkozó képesség fontos értékteremtést tehet lehetővé az onlineplatform-gazdaságban. Ennek megfelelően fontos, hogy az online közvetítő szolgáltatók egyértelműen bemutassák az üzleti felhasználóknak azt, hogy milyen mértékben, hogyan és milyen feltételek mellett férnek hozzá és kezelnek meghatározott adatkategóriákat. A leírásnak arányosnak kell lennie, az aktuális adatok vagy adatkategóriák kimerítő azonosítása helyett vonatkozhat az általános hozzáférési feltételekre, és az üzleti felhasználók számára egyértelművé kell tennie, hogy használhatják-e az adatokat értékteremtésük javítása érdekében, ideértve annak lehetőségét is, hogy esetlegesen megőrzik harmadik felek adatszolgáltatásait. A személyes adatok kezelésének meg kell felelnie az (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendeletnek⁶.
- (21) Az online közvetítő szolgáltatók a szerződési feltételekben bizonyos esetekben korlátozhatják az üzleti felhasználók lehetőségét arra, hogy az adott online közvetítő szolgáltatástól eltérő egyéb eszközökön keresztül kedvezőbb feltételek mellett kínáljanak a fogyasztóknak árut vagy

⁵ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/943 irányelve (2016. június 8.) a nem nyilvános know-how és üzleti információk (üzleti titkok) jogosulatlan megszerzésével, hasznosításával és felfedésével szembeni védelemről, HL L 157., 2016.6.15., 1. o.

⁶ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (HL L 119., 2016.5.4., 1. o.).

szolgáltatást. Ilyen esetekben az érintett szolgáltatóknak indokolniuk kell ezt az eljárást különösen a korlátozások fő gazdasági, kereskedelmi vagy jogi szempontjaival. Ezt az átláthatósági követelményt azonban nem lehet úgy értelmezni, hogy érinti a versenyjog és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok területét is magában foglaló, más uniós jogi vagy uniós joggal összhangban álló tagállami jogi aktusok szerinti ilyen korlátozások jogszerűségének értékelését, valamint e jogok alkalmazását.

- (22) Annak lehetővé tétele érdekében, hogy az üzleti felhasználók azonnali, megfelelő és hatékony jogorvoslati lehetőségekhez jussanak, ideértve azokat az üzleti felhasználókat is, akiknek felfüggeszthették vagy megszüntethették a vonatkozó online közvetítő szolgáltatásokra irányuló használatát, az online közvetítő szolgáltatóknak gondoskodniuk kell belső panaszkezelési rendszerről. A belső panaszkezelési rendszer célja annak biztosítása, hogy a panaszok jelentős hányadát egymás között megoldhassa az online közvetítő szolgáltató és az érintett üzleti felhasználó. Annak biztosítása továbbá, hogy az online közvetítő szolgáltatók közzéteszik a belső panaszkezelési rendszerük működésére és hatékonyságára vonatkozó tájékoztatást, hozzásegíti az üzleti felhasználókat annak megértéséhez, hogy milyen fajta kérdések merülhetnek fel a különböző online közvetítő szolgáltatások nyújtásával összefüggésben, és előmozdítja a gyors és hatékony kétszereplős problémamegoldás lehetőségét.
- (23) Az adminisztratív terhek minimalizálása érdekében a rendelet belső panaszkezelési rendszerekre vonatkozó követelményei lehetővé teszik az online közvetítő szolgáltatók számára észszerű mértékű rugalmasság tanúsítását e rendszerek működtetése során, valamint az egyéni panaszok kezelését. A belső panaszkezelési rendszerek továbbá lehetővé teszik az online közvetítő szolgáltatók számára azt, hogy szükség esetén megfelelően kezelhessenek minden rosszhiszemű használatot, amellyel egyes üzleti felhasználók próbálkozhatnak e rendszerekben. A rendeletben szereplő jogi kötelezettségeknek megfelelés állítólagos hiányától eltérő esetekben a belső panaszkezelési rendszer nem áll továbbá nyitva az érintett üzleti felhasználót érintő, csupán elhanyagolható negatív hatásokra vonatkozó panaszok előtt. A Bizottság 2003/361/EK ajánlásával⁷ összhangban az ilyen rendszerek felállításának és működtetésének költségeire tekintettel helyénvaló mentesíteni e kötelezettségek alól a kisvállalkozásnak minősülő online közvetítő szolgáltatókat.
- (24) A közvetítés kielégítő vitarendezési módot kínálhat az online közvetítő szolgáltatóknak és üzleti felhasználóiknak anélkül, hogy igénybe kellene venniük az adott esetben hosszadalmas és költséges bírósági eljárást. Az online közvetítő szolgáltatóknak ezért ösztönözniük kell a közvetítést, különösen azon közvetítők azonosításával, akikkel készek együttműködni. A szolgáltatásaikat az Unión kívülről nyújtó közvetítők csupán akkor azonosítandók, ha biztosított, hogy szolgáltatásuk igénybevétele semmilyen módon nem csorbítja az érintett üzleti felhasználóknak az uniós jog vagy a tagállami jogok által kínált jogvédelmét, ideértve e rendelet követelményeit, valamint a személyes adatok és az üzleti titkok védelmére vonatkozó jogot. Annak érdekében, hogy elérhető, tisztességesek és a lehető leggyorsabbak, leghatékonyabbak és legeredményesebbek legyenek, e közvetítőknek meg kell felelniük bizonyos meghatározott kritériumoknak.
- (25) Az online közvetítő szolgáltatóknak vállalniuk kell a közvetítés teljes költségének észszerű hányadát, figyelembe véve a szóban forgó eset valamennyi lényeges elemét. E cél megvalósítása érdekében a közvetítőnek javaslatot kell tennie az egyedi ügyben észszerűnek tartott hányadra. Ez a hányad azonban soha nem lehet kevesebb az ilyen költségek felénél.
- (26) Az online közvetítő szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos viták közvetítőkkel való uniós rendezésének előmozdítása érdekében a Bizottság ösztönzi a jelenleg még hiányzó szakosodott közvetítői szervezetek felállítását. Az online közvetítő szolgáltatásokkal, online keresőprogramokkal

⁷

A Bizottság 2003/361/EK ajánlása (2003. május 6.) a mikro-, kis- és középvállalkozások meghatározásáról (HL L 124., 2003.5.20., 36. o.).

és az e szolgáltatásoknak teret adó egyes ágazatokkal kapcsolatos szaktudással rendelkező közvetítők bevonása hozzájárul a közvetítői szolgáltatásba vetett bizalomhoz mindkét fél részéről, és növeli a valószínűségét annak, hogy e folyamat gyors, igazságos és kielégítő eredménnyel zárul.

- (27) A meglévő bírósági jogorvoslati lehetőségek hatékonyságát, különösen azokat, amelyek azt igénylik, hogy az üzleti felhasználók vagy a kereskedelmiweboldal-használók egyénileg és azonosítható módon járjanak el, számos tényező korlátozhatja, például korlátozott pénzügyi eszközök, a megtorlástól való félelem és a szerződési feltételekben szereplő, kizárólagos jogot és vitarendezési fórumot meghatározó rendelkezések. A rendelet hatékony alkalmazásának biztosítása érdekében az üzleti felhasználókat vagy kereskedelmiweboldal-használókat képviselő szervezeteknek, egyesületeknek, valamint a tagállamokban létrehozott bizonyos közjogi szerveknek lehetőséget kell biztosítani a nemzeti bíróságok előtti eljárásra. A nemzeti bíróságok előtti ilyen eljárás célja megakadályozni vagy megtiltani a rendeletben szereplő szabályok megsértését, és megelőzni az olyan jövőbeli kárt, amely alááshatja a fenntartható üzleti viszonyokat az onlineplatform-gazdaságban. Annak biztosítása érdekében, hogy az ilyen szervezetek vagy egyesületek hatékonyan és megfelelő módon gyakorolhassák ezt a jogot, meg kell felelniük bizonyos kritériumoknak. Tekintettel a releváns közjogi szervek különleges helyzetére azon tagállamokban, amelyekben őket létrehozták, elég lenne annyit előírni, hogy a szóban forgó közjogi szerveket a nemzeti jog vonatkozó szabályainak megfelelően kifejezetten megbízzák azzal, hogy vagy az érintett felek közös érdekében, vagy a köz érdekében bírósági eljárást indíthassanak anélkül, hogy rájuk az említett kritériumokat alkalmazni kellene. Az ilyen tevékenységek semmilyen módon nem érintik az üzleti felhasználók és kereskedelmiweboldal-használók azon jogát, hogy egyéni kezdeményezés alapján bírósághoz forduljanak.
- (28) Az érintett szolgáltatók vagy az azokat képviselő szervezetek vagy egyesületek által kialakított magatartási kódexek hozzájárulhatnak a rendelet megfelelő alkalmazásához, ezért ösztönözni kell azokat. Az ilyen magatartási kódexek megszövegezésekor a valamennyi érintettel való konzultáció során figyelembe kell venni az érintett ágazat sajátos jellemzőit, valamint a mikro-, kis- és közép vállalkozások sajátos jellemzőit.
- (29) A Bizottságnak e rendelet rendelkezéseit időszakonként értékelnie kell, különösen annak megállapítása céljából, hogy a technológiai és kereskedelmi feltételek változásai tükrében szükség van-e azok módosítására.
- (30) A rendeletben szereplő tájékoztatás nyújtása során a lehető legnagyobb mértékben figyelemmel kell lenni a fogyatékossgal élő személyek különös igényeire, összhangban az Egyesült Nemzetek Szervezete fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezményével⁸.
- (31) Mivel e rendelet célját, nevezetesen a tisztességes, kiszámítható, fenntartható és megbízható online üzleti környezet belső piacon belüli biztosítását a tagállamok nem tudják kielégítően megvalósítani, az Unió szintjén azonban nagyságrendje és hatásai miatt e cél jobban megvalósítható, az Unió intézkedéseket hozhat az Európai Unióról szóló szerződés 5. cikkében foglalt szubszidiaritás elvének megfelelően. Az említett cikkben foglalt arányosság elvének megfelelően ez a rendelet nem lépi túl a cél eléréséhez szükséges mértéket.
- (32) Helyénvaló tisztázni, hogy e rendelet nem érinti a polgári ügyekben folytatott igazságügyi együttműködés, a verseny, a fogyasztóvédelem, az elektronikus kereskedelem és a pénzügyi szolgáltatások területén alkalmazandó vonatkozó uniós jogi szabályok alkalmazását.

⁸

Az Egyesült Nemzetek Szervezete fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezménye (UNCRPD) a következő címen érhető el: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

- (33) A rendelet teljes mértékben tiszteletben kívánja tartani a hatékony jogorvoslathoz és tisztességes eljáráshoz való jogot, és elő kívánja mozdítani a vállalkozás szabadságához való jogot, az Európai Unió Alapjogi Chartájának megfelelő 47. és 16. cikkében foglaltak szerint,

ELFOGADTA EZT A RENDELETET:

1. cikk

Tárgy és hatály

- (1) Ez a rendelet szabályokat állapít meg annak biztosítására, hogy az online közvetítő szolgáltatások üzleti felhasználói és az online keresőprogramok tekintetében a kereskedelmiweboldal-használók számára megfelelő átláthatóság és hatékony jogorvoslati lehetőség álljon rendelkezésre.
- (2) Ezt a rendeletet megfelelően kell alkalmazni az azon üzleti felhasználóknak és kereskedelmiweboldal-használóknak nyújtott vagy igénybevételre kínált online közvetítő szolgáltatásokra és online keresőprogramokra, akiknek székhelye vagy lakóhelye az Unióban van, és akik online közvetítő szolgáltatások vagy online keresőmotorok segítségével kínálnak árukat vagy szolgáltatásokat az Unió területén tartózkodó fogyasztóknak, tekintet nélkül e szolgáltatások nyújtóinak székhelyére vagy lakóhelyére.

2. cikk

Fogalommeghatározások

E rendelet alkalmazásában:

1. „üzleti felhasználó”: bármely természetes vagy jogi személy, aki online közvetítő szolgáltatáson keresztül kínál fogyasztóknak árut vagy szolgáltatást kereskedelmi, ipari, kézműipari vagy szakmai tevékenységéhez kapcsolódó célokból;
2. „online közvetítő szolgáltatás”: olyan szolgáltatás, amely megfelel valamennyi alábbi követelménynek:
- a) az információs társadalom szolgáltatásának minősül az (EU) 2015/1535 európai parlamenti és tanácsi irányelv⁹ 1. cikke (1) bekezdésének b) pontja szerint;
 - b) lehetővé teszi az üzleti felhasználók számára áruk és szolgáltatások fogyasztóknak való kínálását azzal a céllal, hogy előmozdítsa az üzleti felhasználók és a fogyasztók közötti közvetlen ügyletek kezdeményezését, tekintet nélkül arra, hogy az ügyletekre végül hol kerül sor;
 - c) üzleti felhasználók részére nyújtják egyfelől a szolgáltató, másfelől az üzleti felhasználók és azon fogyasztók között létrejött szerződéses jogviszony alapján, akiknek az üzleti felhasználók árukat és szolgáltatásokat kínálnak;
3. „online közvetítő szolgáltató”: bármely természetes vagy jogi személy, aki online közvetítő szolgáltatást nyújt vagy igénybevételre kínál üzleti felhasználók részére;

⁹ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/1535 irányelve (2015. szeptember 9.) a műszaki szabályokkal és az információs társadalom szolgáltatásaira vonatkozó szabályokkal kapcsolatos információszolgáltatási eljárás megállapításáról (EGT-vonatkozású szöveg) (HL L 241., 2015.9.17., 1. o.).

4. „fogyasztó”: bármely természetes személy, aki kereskedelmi, ipari, kézműipari vagy szakmai tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el;
5. „online keresőprogram”: olyan digitális szolgáltatás, amelynek segítségével a felhasználók elvileg az összes weboldalon vagy egy adott nyelvhez tartozó weboldalakon kulcsszó, kifejezés vagy egyéb formában megadott lekérdezés alapján bármilyen témában kereséseket végezhetnek, és amely ennek eredményeként olyan hivatkozásokat (linkeket) ad meg, amelyekkel elérhetők a keresett tartalommal kapcsolatos információk;
6. „online keresőprogram szolgáltató”: bármely természetes vagy jogi személy, aki online keresőprogramot biztosít vagy igénybevételekre kínál fogyasztók részére;
7. „kereskedelmiweboldal-használó”: bármely természetes vagy jogi személy, aki weboldalakat használ annak érdekében, hogy árut vagy szolgáltatást kínáljon fogyasztók részére kereskedelmi, ipari, kézműipari vagy szakmai tevékenységéhez kapcsolódó célokból;
8. „rangsorolás”: az üzleti felhasználók által online közvetítő szolgáltatáson keresztül fogyasztóknak kínált áruknak és szolgáltatásoknak, vagy az online keresőprogramok által fogyasztóknak indexált weboldaloknak biztosított viszonylagos kiemelés, ahogyan azt az online közvetítő szolgáltatók, illetve az online keresőprogram szolgáltatók bemutatják, szervezik vagy kommunikálják az adott fogyasztók részére, tekintet nélkül az ilyen bemutatáshoz, szervezéshez vagy kommunikációhoz használt technológiai eszközökre;
9. „irányítás”: egy vállalkozás tulajdonjoga, vagy a 139/2004/EK tanácsi rendelet¹⁰ 3. cikkének (2) bekezdése szerint a vállalkozás feletti meghatározó befolyás gyakorlására való képesség;
10. „szerződési feltételek”: elnevezésüktől vagy formájuktól függetlenül mindazon feltételek, záradékok és más információk, amelyek az online közvetítő szolgáltatók és üzleti felhasználók közötti szerződéses jogviszonyt szabályozzák, és amelyeket az online közvetítő szolgáltató egyoldalúan határoz meg.

3. cikk

Szerződési feltételek

- (1) Az online közvetítő szolgáltatók gondoskodnak arról, hogy szerződési feltételeik:
 - a) megfogalmazása egyértelműen és kétséget kizáró módon történjen;
 - b) az online közvetítő szolgáltatóval fennálló kereskedelmi viszony valamennyi szakaszában (ideértve a szerződéskötést megelőző szakaszt) könnyen hozzáférhetők legyenek az üzleti felhasználók részére;
 - c) meghatározzák az online közvetítő szolgáltatásuk üzleti felhasználók részére történő nyújtásának teljes vagy részleges mértékű felfüggesztésére vagy megszüntetésére irányuló döntés objektív indokait.
- (2) Az (1) bekezdésben szereplő követelményeknek nem megfelelő szerződési feltételek vagy azok konkrét rendelkezése nem kötelező az érintett üzleti felhasználóra, ha illetékes bíróság megállapítja ezt a meg nem felelést.
- (3) Az online közvetítő szolgáltatók értesítik az érintett üzleti felhasználókat szerződési feltételeik bármely tervezett módosításáról.

¹⁰ A Tanács 139/2004/EK rendelete (2004. január 20.) a vállalkozások közötti összefonódások ellenőrzéséről (az EK összefonódás-ellenőrzési rendelete) (HL L 24., 2004.1.29., 1. o.).

A tervezett módosításokat nem lehet végrehajtani azon értesítési határidő lejárta előtt, amely észszerű és arányos a tervezett módosítás jellegéhez és mértékéhez és az érintett üzleti felhasználót érintő következményekhez képest. Ez az értesítési határidő legalább 15 nap attól a naptól számítva, amikor az online közvetítő szolgáltató értesíti az érintett üzleti felhasználókat a tervezett módosításokról.

Az érintett üzleti felhasználó írásos nyilatkozattal vagy egyértelmű jóváhagyó cselekvéssel eltekinthet a második albekezdésben említett értesítési határidőtől.

- (4) A szerződési feltételek online közvetítő szolgáltató által eszközölt, a (3) bekezdés rendelkezéseivel ellentétes módosításai érvénytelenek.
- (5) A (3) bekezdés nem alkalmazandó, ha az online közvetítő szolgáltatóra olyan jogi kötelezettség hárul, amely szerint szerződési feltételeit oly módon kell módosítani, amely nem teszi lehetővé számára a (3) bekezdés második albekezdésében említett értesítési határidő betartását.

4. cikk

Felfüggesztés és megszüntetés

- (1) Ha valamely online közvetítő szolgáltató úgy dönt, hogy teljesen vagy részleges mértékben felfüggeszti vagy megszünteti online közvetítő szolgáltatását valamely adott üzleti felhasználó tekintetében, akkor indokolatlan késedelem nélkül közölnie kell e döntésének indokolását az érintett üzleti felhasználóval.
- (2) Az (1) bekezdésben említett indokolásnak tartalmaznia kell az online közvetítő szolgáltató döntéséhez vezető konkrét tényeket vagy körülményeket, valamint a döntéshez igénybe vett, a 3. cikk (1) bekezdésének c) pontjában említett objektív indokot vagy indokokat.

5. cikk

Rangsorolás

- (1) Az online közvetítő szolgáltatók szerződési feltételeikben meghatározzák a rangsorolást meghatározó fő paramétereket, és e fő paraméterek más paraméterekhez képest meglévő viszonylagos jelentőségének okait.

Ha e fő paraméterek között szerepel a rangsorolás befolyásolásának lehetősége az üzleti felhasználó által az érintett online közvetítő szolgáltatónak fizetett bármely közvetlen vagy közvetett díj ellenében, akkor az online közvetítő szolgáltató szerződési feltételeiben feltünteti ezt a lehetőséget és az ilyen díjfizetés rangsorolásra gyakorolt hatásait is.

- (2) Az online keresőprogramok szolgáltatói meghatározzák a kereskedelmiweboldal-használók számára a rangsorolást meghatározó fő paramétereket azáltal, hogy könnyen és nyilvánosan hozzáférhető módon egyértelműen és kétséget kizáró módon megfogalmazott leírást helyeznek el online keresőprogramjaik felületén. Gondoskodnak e leírás frissítéséről.
- (3) Az (1) és (2) bekezdésben szereplő leírásnak elegendőnek kell lennie ahhoz, hogy lehetővé tegye az üzleti felhasználók vagy kereskedelmiweboldal-használók számára annak megfelelő megértését, hogy a rangsorolási módszer figyelembe veszi-e, és ha igen, mennyiben az alábbiakat:
 - a) a fogyasztóknak online közvetítő szolgáltatáson vagy online keresőprogramon keresztül kínált áruk és szolgáltatások jellege;
 - b) e jellemzők jelentősége a fogyasztók szempontjából;

- c) az online keresőprogramok tekintetében a kereskedelmiweboldal-használók által használt weboldal kialakításának jellemzői.
- (4) Az online közvetítő szolgáltatók és az online keresőprogram szolgáltatók az e cikknek való megfelelés során nem kötelesek közzétenni az (EU) 2016/943 irányelv 2. cikkének (1) bekezdése szerinti üzleti titkot.

6. cikk

Megkülönböztetett bánásmód

- (1) Az online közvetítő szolgáltatók szerződési feltételeikben szerepeltetik az általuk biztosított vagy biztosítható megkülönböztetett bánásmódot egyrészt az ezen online közvetítő szolgáltatáson keresztül a szolgáltató vagy az irányítása alatt álló üzleti felhasználó által a fogyasztóknak kínált áruk és szolgáltatások, másrészt más üzleti felhasználók tekintetében.
- (2) Az (1) bekezdésben szereplő meghatározás magában foglalja adott esetben legalább az online közvetítő szolgáltató által az alábbiak bármelyike tekintetében különös intézkedésekkel vagy magatartásával biztosított megkülönböztetett bánásmódot:
- a) az a hozzáférés, amellyel a szolgáltató vagy a szolgáltató irányítása alatt álló üzleti felhasználó rendelkezhet bármely olyan személyes adat vagy más adat vagy mindkettő tekintetében, amelyeket az üzleti felhasználók vagy a fogyasztók bocsátanak rendelkezésre az érintett online közvetítő szolgáltatás igénybevételéért vagy amelyek e szolgáltatások nyújtása során keletkeznek;
 - b) rangsorolás;
 - c) bármely, az érintett online közvetítő szolgáltatás igénybevételéért felszámított közvetlen vagy közvetett díj;
 - d) az érintett online közvetítő szolgáltatásokhoz közvetlenül kapcsolódó vagy azokat kiegészítő szolgáltatásokhoz való hozzáférés vagy igénybevételük feltételei.

7. cikk

Az adatokhoz való hozzáférés

- (1) Az online közvetítő szolgáltatók szerződési feltételeikben szerepeltetik az üzleti felhasználók műszaki és szerződéses hozzáféréseinek leírását vagy ezek hiányát bármely olyan személyes adat vagy más adat vagy mindkettő tekintetében, amelyeket az üzleti felhasználók vagy a fogyasztók bocsátanak rendelkezésre az érintett online közvetítő szolgáltatás igénybevételéért vagy amelyek e szolgáltatások nyújtása során keletkeznek.
- (2) Az (1) bekezdés szerinti leírás során az online közvetítő szolgáltatók megfelelően értesítik az üzleti felhasználókat legalább az alábbiakról:
- a) rendelkezik-e az online közvetítő szolgáltató hozzáféréssel bármely olyan személyes adathoz vagy más adathoz vagy mindkettőhöz, amelyeket az üzleti felhasználók vagy a fogyasztók bocsátanak rendelkezésre az érintett szolgáltatás igénybevételéért vagy amelyek e szolgáltatások nyújtása során keletkeznek, és ha igen, akkor az ilyen adatok mely kategóriái tekintetében és milyen feltételek mellett;
 - b) rendelkezik-e az üzleti felhasználó hozzáféréssel bármely olyan személyes adathoz vagy más adathoz vagy mindkettőhöz, amelyeket az említett üzleti felhasználó bocsát rendelkezésre az érintett online közvetítő szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban vagy amelyek e

szolgáltatásoknak a szóban forgó üzleti felhasználónak történő nyújtása során keletkeznek, és ha igen, akkor az ilyen adatok mely kategóriái tekintetében és milyen feltételek mellett;

- c) rendelkezik-e az üzleti felhasználó hozzáféréssel a b) ponton túlmenően bármely olyan személyes adathoz vagy más adathoz vagy mindkettőhöz, az összesített adatokat is ideértve, amelyeket az online közvetítő szolgáltatás valamennyi üzleti felhasználó és fogyasztó tekintetében történő nyújtása bocsát rendelkezésre vagy hoz létre, és ha igen, akkor az ilyen adatok mely kategóriái tekintetében és milyen feltételek mellett.

8. cikk

Eltérő feltételek egyéb eszközökön keresztüli kínálatának korlátozása

- (1) Amennyiben szolgáltatásuk nyújtása során az online közvetítő szolgáltatók korlátozzák az üzleti felhasználók azon képességét, hogy ugyanazon árukat és szolgáltatásokat különböző feltételek mellett, az említett szolgáltatásoktól eltérő eszközök segítségével kínálják a fogyasztóknak, akkor szerződési feltételeik között fel kell tüntetniük e korlátozás okait, és ezeket könnyen hozzáférhetővé kell tenniük a nyilvánosság számára. Ezek az okok magukban foglalják az említett korlátozások gazdasági, kereskedelmi vagy jogi szempontjait.
- (2) Az (1) bekezdésben szereplő kötelezettség nem érinti az online közvetítő szolgáltatókra vonatkozó, az uniós jogból vagy az uniós joggal összhangban álló tagállami jogi aktusokból fakadó ilyen korlátozások megállapítása tekintetében fennálló bármely tilalmat vagy korlátozást.

9. cikk

Belső panaszkezelési rendszer

- (1) Az online közvetítő szolgáltatók belső rendszert biztosítanak az üzleti felhasználók panaszainak kezelésére.
- A belső panaszkezelési rendszernek könnyen hozzáférhetőnek kell lennie az üzleti felhasználók számára. Lehetővé kell tennie számukra a közvetlen panaszbenyújtást az érintett szolgáltatóhoz az alábbi kérdések bármelyikében:
- a) a rendeletben szereplő bármely jogi kötelezettségnek való megfelelés állítólagos hiánya az említett szolgáltató tekintetében, amely hátrányosan érinti a panaszost;
 - b) az online közvetítő szolgáltatások nyújtásához közvetlenül kapcsolódó technológiai kérdések, amelyek el nem hanyagolható módon hátrányosan érintik a panaszost;
 - c) a szóban forgó szolgáltató online közvetítő szolgáltatások nyújtásához közvetlenül kapcsolódó intézkedése vagy magatartása, amely el nem hanyagolható módon hátrányosan érinti a panaszost.
- (2) Belső panaszkezelési rendszerük részeként az online közvetítő szolgáltatók:
- a) megfelelően figyelembe veszik a benyújtott panaszokat és a panasznak a felmerülő kérdés megfelelő kezeléséhez esetlegesen szükséges nyomon követését, a kérdés jelentőségével és összetettségével arányban álló módon;
 - b) gyorsan és hatékonyan kezelik a panaszokat, figyelembe véve a felmerülő kérdés jelentőségét és összetettségét;

- c) egyedileg, egyértelmű és kétséget kizáró megfogalmazásban közlik a panaszossal a belső panaszkezelési folyamat eredményét.
- (3) Az online közvetítő szolgáltatók szerződési feltételeikben szerepeltetik a belső panaszkezelési rendszerükhöz való hozzáférésre és annak működésére vonatkozó valamennyi lényeges információt.
- (4) Az online közvetítő szolgáltatók évente létrehozzák és a nyilvánosság számára könnyen hozzáférhető módon rendelkezésre bocsátják a belső panaszkezelési rendszerük működésére és hatékonyságára vonatkozó tájékoztatást.
- Ez a tájékoztatás tartalmazza az összes benyújtott panasz számát, a panaszok tárgyát, a panaszkezeléshez szükséges időtartamot és a panaszok eldöntése során hozott döntést.
- (5) E cikk rendelkezései nem alkalmazandók azokra az online közvetítő szolgáltatókra, akik a 2003/361/EK ajánlás¹¹ melléklete 2. cikkének (2) bekezdése értelmében vett kisvállalkozások.

10. cikk

Közvetítés

- (1) Az online közvetítő szolgáltatók szerződési feltételeikben feltüntetnek egy vagy több olyan közvetítőt, akit bíróságon kívüli úton be kívánnak vonni az üzleti felhasználóval való megállapodásra irányuló törekvésbe olyan viták során, amely az érintett online közvetítő szolgáltatás nyújtása tekintetében merül fel a szolgáltató és az üzleti felhasználó között, ideértve azokat a panaszokat is, amelyeket nem sikerült kezelni a 9. cikkben szereplő belső panaszkezelési rendszer eszközeivel.
- Az online közvetítő szolgáltatók csak abban az esetben jelölhetnek meg az Unió területén kívülről közvetítő szolgáltatást nyújtó közvetítőket, ha biztosított, hogy az ilyen szolgáltatásokat az Unió területén kívülről nyújtó közvetítő következményeként az érintett üzleti felhasználókat nem fosztják meg eredményesen az uniós jog vagy a tagállamok joga szerint biztosított semmilyen jogi garancia előnyeitől.
- (2) Az (1) bekezdésben meghatározott közvetítőknek teljesíteniük kell a következő feltételeket:
- a) pártatlanok és függetlenek;
 - b) a közvetítői szolgáltatás az érintett online közvetítő szolgáltatás átlagos üzleti felhasználója számára megfizethető;
 - c) a közvetítői szolgáltatást képesek az online közvetítő szolgáltató és érintett üzleti felhasználó között fennálló szerződéses jogviszonyt szabályozó szerződési feltételekben használt nyelven nyújtani;
 - d) könnyen elérhetők vagy fizikailag az üzleti felhasználó székhelyén vagy lakóhelyén, vagy távhozzáférés keretében telekommunikációs technológiák igénybevételével;
 - e) indokolatlan késedelem nélkül képesek közvetítői szolgáltatást nyújtani;
 - f) megfelelően ismerik a vállalkozások közötti általános kereskedelmi kapcsolatokat, amely lehetővé teszi számukra a vitarendezési kísérlet eredményes támogatását.

¹¹ A Bizottság 2003/361/EK ajánlása (2003. május 6.) a mikro-, kis- és középvállalkozások meghatározásáról (HL L 124., 2003.5.20., 36. o.).

- (3) Az online közvetítő szolgáltatók jóhiszeműen vesznek részt az (1) bekezdéssel összhangban megjelölt bármely közvetítő megállapodásra irányuló közvetítésében azzal a céllal, hogy megállapodjanak a vita rendezéséről.
- (4) Az online közvetítő szolgáltatók az egyedi ügyek teljes közvetítési költségének észszerű hányadát viselik. Az említett teljes költség észszerű hányadát a közvetítő javaslata alapján úgy kell megállapítani, hogy figyelembe kell venni a szóban forgó ügy valamennyi lényeges elemét, különösen a vitában részt vevő felek érveinek viszonylagos megalapozottságát, a felek magatartását, valamint a felek egymáshoz viszonyított méretét és pénzügyi erejét. Az online közvetítő szolgáltatóknak azonban minden esetben viselni kell a teljes költség legalább felét.
- (5) A vitarendezésre e cikkel összhangban közvetítés útján tett bármely kísérlet nem érinti az online közvetítő szolgáltatók és az érintett üzleti felhasználók arra vonatkozó jogát, hogy a közvetítési folyamat alatt vagy azt követően bírósági eljárást indítsanak.

11. cikk

Szakosodott közvetítők

A Bizottság ösztönzi az online közvetítő szolgáltatókat és az őket képviselő szervezeteket és egyesületeket, hogy önállóan vagy közösen hozzanak létre egy vagy több, a 10. cikk (2) bekezdésében pontosított követelményeknek megfelelő közvetítői szolgáltatást nyújtó szervezetet az online közvetítő szolgáltatások során az üzleti felhasználókkal e szolgáltatásnyújtás keretében felmerülő viták bíróságon kívüli rendezésének előmozdítására, különös tekintettel az online közvetítői szolgáltatások határokon átnyúló jellegére

12. cikk

Képviselő szervezetek vagy egyesületek és közjogi szervek bírósági eljárásai

- (1) Az üzleti felhasználók vagy kereskedelmiweboldal-használók jogos érdekeit képviselő szervezetek és egyesületek, valamint a tagállamokban létrehozott közjogi szervek jogosultak az Unió területén eljárást indítani a nemzeti bíróságok előtt az eljárásindítás helye szerinti tagállam jogszabályaival összhangban annak érdekében, hogy megakadályozzák vagy az online közvetítő szolgáltatók vagy online keresőprogramok számára megtiltsák a rendelet rendelkezéseiben szereplő vonatkozó követelményeknek való meg nem felelést.
- (2) A szervezetek vagy egyesületek csak akkor rendelkeznek az (1) bekezdésben szereplő joggal, ha az eljárásindítás időpontjában megfelelnek valamennyi alábbi követelménynek:
 - a) valamely tagállam joga szerint megfelelően jöttek létre;
 - b) az általuk képviselt üzleti felhasználók vagy kereskedelmiweboldal-használók csoportjának közös érdekében álló célokat követnek;
 - c) nonprofit jellegűek.

Azon tagállamokban, amelyekben ilyen közjogi szerveket hoztak létre, a szóban forgó közjogi szervek számára biztosítani kell az (1) bekezdésben említett jogot, amennyiben az érintett tagállam nemzeti jogával összhangban megbízták őket az üzleti felhasználók vagy kereskedelmiweboldal-használók csoportja közös érdekeinek védelmével, illetve az e rendeletben meghatározott követelményeknek való megfelelés biztosításával.

- (3) Az (1) bekezdésben szereplő jog nem érinti az üzleti felhasználók és kereskedelmiweboldal-használók arra irányuló jogát, hogy önállóan indítsanak eljárást az illetékes nemzeti bíróságok előtt az eljárásindítás helye szerinti tagállam jogszabályaival összhangban annak érdekében, hogy kezeljék az online közvetítő szolgáltatók e rendelet rendelkezéseiben szereplő vonatkozó követelményeknek való megfelelésének hiányát.

13. cikk

Magatartási kódexek

- (1) Az e rendelet megfelelő alkalmazásához való hozzájárulás céljából a Bizottság ösztönzi magatartási kódexeknek az online közvetítő szolgáltatók és az azokat képviselő szervezetek és egyesületek általi létrehozatalát, figyelembe véve az online közvetítői szolgáltatásoknak teret adó különböző ágazatok sajátosságait, valamint a mikro-, kis- és középvállalkozások speciális jellemzőit.
- (2) Az e rendelet 5. cikke (2) bekezdésének és 5. cikke (3) bekezdésének megfelelő alkalmazásához való hozzájárulás céljából a Bizottság ösztönzi magatartási kódexeknek az online keresőprogramok szolgáltatói és az azokat képviselő szervezetek és egyesületek általi létrehozatalát.

14. cikk

Értékelés

- (1) A [dátum: a hatálybalépést követő három év elteltével] és azt követően háromévente a Bizottság értékeli e rendeletet, és jelentést nyújt be az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak és az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak.
- (2) E rendelet első értékelését különösen az 5., 6., 7. és 8. cikkben szereplő kötelezettségeknek való megfelelésre és azok onlineplatform-gazdaságra gyakorolt hatása tekintetében kell elvégezni, valamint azzal kapcsolatban, hogy a tisztességes, kiszámítható, fenntartható és megbízható online üzleti környezet belső piacon való biztosítása igényel-e további szabályokat, ideértve a végrehajtást is.
- (3) A tagállamok rendelkezésre bocsátják azokat az adatokat, amelyeket a Bizottság az (1) bekezdés szerinti jelentés elkészítéséhez kérhet.
- (4) E rendelet értékelése során a Bizottság figyelembe veszi a C(2018)2393 bizottsági határozattal összhangban létrehozott onlineplatform-gazdasági megfigyelőközpont szakértői csoportja által rendelkezésére bocsátott véleményeket és jelentéseket. Figyelembe veszi továbbá adott esetben a 13. cikkben szereplő magatartási kódexek tartalmát és működését.

15. cikk

Hatálybalépés és alkalmazás

- (1) Ez a rendelet az Európai Unió Hivatalos Lapjában való kihirdetését követő huszadik napon lép hatályba.
- (2) A hatálybalépés kezdete [dátum: a közzététel napját követő hat hónap].

Ez a rendelet teljes egészében kötelező és közvetlenül alkalmazandó valamennyi tagállamban.

Kelt Brüsszelben, -án/-én.

*az Európai Parlament részéről
az elnök*

*a Tanács részéről
az elnök*