



EVROPSKÁ
KOMISE

V Bruselu dne 26.4.2018
COM(2018) 238 final

2018/0112 (COD)

Návrh

NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY

**o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikové uživatele internetových
zprostředkovatelských služeb**

(Text s významem pro EHP)

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

DŮVODOVÁ ZPRÁVA

1. SOUVISLOSTI NÁVRHU

• Odůvodnění a cíle návrhu

On-line platformy jsou klíčovými faktory digitálního obchodu. V současné době více než milion podniků EU obchoduje prostřednictvím on-line platform, aby se dostaly ke svým zákazníkům¹, a odhaduje se, že přibližně 60 % transakcí soukromé spotřeby a 30 % veřejné spotřeby zboží a služeb týkajících se celkového digitálního hospodářství se uskutečňuje prostřednictvím internetových zprostředkovatelů.² Tyto internetové zprostředkovatelské činnosti obvykle využívají důležité přímé a nepřímé síťové účinky založené na datech, které mají tendenci vést k pouze omezenému počtu úspěšných platform na zprostředkovaný segment hospodářství. Rostoucí zprostředkování transakcí prostřednictvím on-line platform spojené se silnými nepřímými síťovými účinky, které mohou být podporovány výhodami založenými na datech on-line platform, vede ke zvýšené závislosti podniků na on-line platformách jako jakýchsi „strážců“ trhů a spotřebitelů. Asymetrie mezi relativní tržní silou malého počtu předních on-line platform – ne nezbytně dominantních ve smyslu právních předpisů o hospodářské soutěži – je posílena samotnou roztržitostí na straně nabídky pozůstávající z tisíců malých obchodníků. V míře, v jaké existuje, není zaznamenána podobná dynamika týkající se on-line platform, které zprostředkovávají vztahy mezi podniky (B2B – business-to-business), kde podnikoví uživatelé i on-line platforma mají sklon zakládat velké a sofistikované firmy, jež mohou snadněji zajistit vyvážené smluvní vztahy. Ve studii Komise z roku 2006³ bylo konstatováno, že toto vědomí rizik bylo jedním z faktorů, který zdržel rozsáhlé přijetí elektronických trhů mezi podniky.

Poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb, na něž se vztahuje tato iniciativa, zahrnují v zásadě on-line tržiště elektronického obchodování, on-line obchody se softwarovými aplikacemi a internetová sociální média. Cílem všech těchto různých typů internetových zprostředkovatelských služeb je prostřednictvím poskytování služeb informační společnosti usnadnit zavedení přímých transakcí mezi smluvně vázanými podnikovými uživateli a spotřebiteli bez ohledu na to, zda se konečné transakce provádějí on-line nebo off-line. Aby se takové přímé transakce usnadnily, všechny tyto internetové zprostředkovatelské služby v podstatě umožňují on-line účast podnikových uživatelů, kteří spotřebitelům nabízejí zboží nebo služby, aniž by v zásadě museli spravovat samostatnou internetovou stránku. Kromě toho v zájmu umožnění on-line účasti podnikových uživatelů, internetové zprostředkovatelské služby často usnadňují přímou komunikaci mezi jednotlivými podnikovými uživateli a spotřebiteli pomocí vestavěných on-line komunikačních rozhraní. Co se týče on-line sociálních medií, konstatuje se, že někteří poskytovatelé této kategorie on-line služeb ve skutečnosti zahrnují různé internetové zprostředkovatelské služby v rámci jednoho a téhož digitálního prostředí, z nichž se na všechny může vztahovat tato iniciativa. Obchodní stránky například umožňují spotřebitelům najít místní podniky a poskytovatele služeb a jsou důležitými faktory transakcí mezi podniky a spotřebiteli (B2C – Business-to-Consumers). Takové obchodní stránky se čím dál tím více spojují s přímým rezervováním nebo nákupem funkcí a mění tyto služby na tržiště internetového elektronického obchodování.

¹ [Společnost Copenhagen Economics](#), „On-line zprostředkovatelé: Dopad na hospodářství EU“ 2015.

² Tamtéž.

³ Právní studie o nekalých obchodních praktikách v rámci elektronických trhů B2B, ENTR/04/69 z května 2006.

I když evropské podniky nabízejí velký potenciál z hlediska efektivního přístupu k (přeshraničním) trhům, nemohou plně využít potenciál ekonomiky on-line platform z důvodu řady potenciálně škodlivých obchodních praktik a chybějících účinných mechanismů odškodnění v Unii. Dotčení poskytovatele on-line služeb narážejí současně na potíže, když působí na celém jednotném trhu, a to z důvodu objevující se roztržičnosti.

Závislost podniků na určitých on-line službách má za následek, že poskytovatelé takových internetových zprostředkovatelských služeb mají prostor zapojit se do řady potenciálně škodlivých obchodních praktik, které omezují prodej podnikových uživatelů jejich prostřednictvím a způsobují riziko podkopání jejich důvěry, zejména: nevysvětlené změny v podmínkách bez předcházejícího oznámení; vyřazení zboží nebo služeb a pozastavení účtů bez jasného odůvodnění; nedostatek transparentnosti týkající se pořadí zboží a služeb a podniků, které je nabízejí; nejasné podmínky pro přístup k údajům shromážděným poskytovateli a pro jejich využívání; a nedostatek transparentnosti týkající se upřednostňování vlastních konkurenčních služeb poskytovatelů a tzv. doložka nejvyšších výhod („MFN“ – most-favoured nation), která omezuje schopnost podniků nabízet atraktivnější podmínky prostřednictvím jiných kanálů než internetových zprostředkovatelských služeb.

Kromě toho všeobecné internetové vyhledávače mohou být rovněž důležitými zdroji internetového provozu pro podniky a mohou ovlivnit obchodní úspěch uživatelů firemních internetových stránek, kteří nabízejí zboží nebo služby on-line na vnitřním trhu. Pořadí internetových stránek určované poskytovateli internetových vyhledávačů, včetně internetových stránek, jejichž prostřednictvím podniky nabízejí své zboží a služby spotřebitelům, má významný dopad na výběr spotřebitelů a obchodní úspěch uvedených uživatelů firemních internetových stránek. I když tedy chybí smluvní vztah s jejich uživateli firemních internetových stránek, všeobecné internetové vyhledávače stejně tak ukazují problémy se závislostmi, zejména pro potenciálně škodlivé praktiky určování pořadí, jimiž mohou být ovlivněni podnikoví uživatelé.

Platný právní rámec současně nemůže být účinný v zamezení takovým praktikám, ani v poskytování účinného odškodnění. Regulační roztržičnost, která se ve velké míře objevuje v EU, dále komplikuje regulační prostředí. I když tato situace má za následek především dopady na podnikové uživatele, ovlivňuje rovněž ostatní subjekty v ekosystémech mnohostranné on-line platformy, včetně spotřebitelů, kteří by se mohli potýkat se sníženým výběrem konkurenčního zboží a služeb.

Tento návrh je doplněn rozhodnutím Komise, kterým se zřizuje skupina odborníků pro sledování ekonomiky internetových platform, jež má v podstatě za úkol sledovat příležitosti a výzvy pro Unii v ekonomice on-line platform, včetně otázek týkajících se uplatňování nařízení navrhovaných teď Komisí.

- **Soulad s platnými předpisy v této oblasti politiky**

Na úrovni Unie nejsou žádné právní předpisy, jež řeší vztahy mezi podniky zprostředkované on-line, o něž se zde jedná.

Právní předpisy o hospodářské soutěži v Unii se zaměřují kromě jiného na protisoutěžní jednání podniků. Jednostranné potenciálně škodlivé obchodní praktiky, na něž se vztahuje tato iniciativa, nezbytně neporušují právní předpisy EU o hospodářské soutěži podle článku 101 nebo článku 102 SFEU. V důsledku toho právní předpisy o hospodářské soutěži na úrovni Unie nebo na vnitrostátní úrovni nemohou řešit všechny typy problémů, na něž se vztahuje tato iniciativa.

Právní předpisy na ochranu zájmů spotřebitelů se rozsahem potenciálně škodlivých obchodních praktik na úrovni EU zabývají zejména ve směrnici 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách⁴ a směrnici Rady 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách⁵. Tyto směrnice požadují vysokou úroveň transparentnosti a „náležitou profesionální péči“. Jejich obsah je však omezený na transakce B2C. Naproti tomu směrnice 2006/114/ES o klamavé a srovnávací reklamě⁶ zahrnuje některé vztahy B2B. Jejím cílem je chránit obchodníky před klamavou reklamou a jejími nepříznivými důsledky a stanoví podmínky, za nichž je srovnávací reklama povolena. Ustanovení uvedená v posledním nástroji jsou však omezena na reklamní praktiky a obecně neřeší potenciálně škodlivé obchodní praktiky zmíněné výše, které se vyskytují jako součást existujícího smluvního vztahu mezi on-line platformami a jejich podnikovými uživateli.

• **Soulad s ostatními politikami Unie**

Cílem současného návrhu je zajistit spravedlivé, předvídatelné, udržitelné a důvěryhodné právní prostředí pro podnikové uživatele, uživatele firemních internetových stránek, poskytovatele internetových zprostředkovatelských služeb a stejně tak i poskytovatele internetových vyhledávačů, které omezí výskyt a vliv škodlivých praktik obchodování mezi platformami a podniky, jež se objevují v některých internetových aktivitách, čímž zachová důvěru v ekonomiku on-line platforem a zabrání další právní roztržštěnosti jednotného digitálního trhu.

Iniciativa tedy přispěje k cílům strategie jednotného digitálního trhu vytvořením jasného, transparentního a stabilního právního prostředí pro poskytovatele on-line služeb B2C a jejich podnikové uživatele s cílem řešit roztržštěnost trhu a umožnit všem aktérům využít nové dynamiky trhů za spravedlivých a vyvážených podmínek a s příslušnou mírou transparentnosti.

Návrh je také v souladu s řadou dalších politik a pravidel Unie. Doplnuje zejména pravidla o hospodářské soutěži a právní předpisy na ochranu spotřebitelů uvedené výše a současně ponechává uplatňování těchto pravidel nedotčeno.

Kromě toho, zejména když dojde na odškodnění, měl by být návrh chápán na pozadí pravidel unijního práva týkajících se justiční spolupráce v občanských věcech, jako je nařízení (EU) č. 1215/2012 o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech⁷, nařízení (EU) č. 593/2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy⁸, nařízení (ES) č. 864/2007 o právu rozhodném pro mimosmluvní závazkové vztahy⁹ a směrnice (ES) 2008/52 o některých aspektech mediací v občanských a obchodních věcech¹⁰.

Povinnost poskytnout popis hlavních parametrů určujících pořadí doplňuje požadavky, jež pro obchodníky stanoví právo EU na ochranu spotřebitele. V tomto ohledu je možné poznamenat, že Komise jako součást nové politiky pro spotřebitele¹¹ navrhla změny, které obsahují

⁴ Úř. věst. L 149, 11.6.2005, s. 22.

⁵ Úř. věst. L 95, 21.4.1993, s. 29.

⁶ Úř. věst. L 376, 27.12.2006, s. 21.

⁷ Úř. věst. L 351, 20.12.2012, s. 1.

⁸ Úř. věst. L 177, 4.7.2008, s. 6.

⁹ Úř. věst. L 199, 31.7.2007, s. 40.

¹⁰ Úř. věst. L 136, 24.5.2008, s. 3.

¹¹ COM(2018) 185 (final) ze dne 11. dubna 2018, viz <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1523880940100&uri=COM:2018:185:FIN>

požadavek, aby se pro spotřebitele jasně určily všechny podporované výsledky vyhledávání založené na platbách a aby byli informováni o hlavních parametrech určujících pořadí na internetových tržištích.

A nakonec je předkládaný návrh slučitelný se směrnicí 2000/31/ES o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodování, na vnitřním trhu¹², která stanoví obecný rámec týkající se poskytování služeb informační společnosti v Unii.

Navrhované nařízení ponechá všechny výše uvedené existující akty unijního práva nedotčené.

2. PRÁVNÍ ZÁKLAD, SUBSIDIARITA A PROPORCIONALITA

• Právní základ

Vzhledem k i) tomu, že iniciativa představuje základní část strategie jednotného digitálního trhu, ii) samotné přeshraniční povaze posuzovaných on-line služeb a iii) objevující se roztržitosti jednotného trhu ve zvláštních vnitrostátních právních předpisech o zahrnutých otázkách, příslušným právním základem pro tuto iniciativu je článek 114 SFEU.

Cílem článku 114 SFEU je sblížit ustanovení v členských státech a zajistit, aby v celé Unii platila ucelená nediskriminační pravidla. Takové uplatňování společných pravidel v celé Unii řeší odchylky mezi členskými státy a zamezuje jim a zabezpečuje právní jistotu, takže podnikům a spotřebitelům umožňuje využít výhody vnitřního trhu. Iniciativa jako taková přispívá k vytvoření a dobrému fungování vnitřního trhu.

• Subsidiarita (v případě nevýlučné pravomoci)

Ze samotné přeshraniční povahy on-line služeb, o které jde, vyplývá, že cílů nemůže být efektivně dosaženo na úrovni samotných členských států. Přední poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb jsou usazeni v jednom členském státě, ale zajišťují přístup téměř pro celou populaci EU jak ze svého místa obvyklého pobytu, tak i když cestují v Unii. Je důležité, že určité typy on-line služeb se současně používají pro obchodní komunikaci prostřednictvím 90% on-line účasti respondentů na zjišťování Komise týkající se vztahů mezi platformami a podniky.

Opatření Unie proto představuje jediný způsob jak zajistit, aby se tato společná, vhodná a účinná pravidla vztahovala na poskytovatele dotčených služeb a jejich uživatele bez ohledu na právo a soud určený v podmínkách. Pokud jde o konkrétní soubor otázek popsanych zde, Evropská rada „*zdůraznila nutnost zvýšené transparentnosti v praktikách platforem a uživatelů*“¹³ jako součást regulačního rámce Unie zaměřeného na budoucnost.

• Proporcionalita

Cílem tohoto návrhu je poskytnout podnikovým uživatelům a uživatelům firemních internetových stránek, kteří obchodují v Unii, zlepšené obchodní prostředí. Dotčení poskytovatelé on-line služeb mohou současně zpravidla stanovit obecné politiky pro poskytování svých služeb a je jim daná příležitost zformovat své dobrovolné závazky pomocí kodexu chování odvětví v právním rámci založeném na zásadách. Tento návrh tedy usiluje o odpovídající odpověď na zjištěný problém a současně chrání schopnost poskytovatelů on-line

¹² Úř. věst. L 178, 17.7.2000, s. 1.

¹³ Závěry Evropské rady ze zasedání ve dnech 19. října 2017, [ST 14 2017 INIT](#).

služeb dále inovovat. Kromě toho výběr nařízení usnadní zvýšení poskytovatelů k prospěchu všech subjektů v internetových zprostředkovatelských službách, neboť všeobecná pravidla platná v celé Unii sama o sobě sníží náklady na dodržování předpisů a posílí právní jistotu především pro přeshraniční operace.

Proporcionalita upřednostňované možnosti, jež je použita v tomto návrhu, spočívá rovněž v kombinaci poměrně obecných pravidel Unie založených na zásadách s důležitým prostorem pro odvětvové opatření a cílené monitorování. Tento přístup je přizpůsobený na míru rychle měnícímu se technologickému a hospodářskému prostředí on-line. Skupina odborníků pro sledování ekonomiky internetových platform, která bude zřízena současně s tímto návrhem, bude sledovat jak obecný vývoj širší ekonomiky internetových platform, tak i konkrétní otázky zahrnuté zde, o nichž kromě jiného informují právní závazky transparentnosti. Přístup zavedený v tomto navrženém nařízení proto zůstává proporcionální zjištěným problémům v on-line vztazích mezi podniky.

S přihlédnutím k administrativní zátěži různých složek iniciativy budou mít malé podniky přínos z cíleného osvobození od povinnosti zavést účinný interní systém pro vyřizování stížností. Je třeba poznamenat, že tato konkrétní povinnost stanoví pouze relativně vysoká kritéria efektivnosti a dostupnosti, která ponechají na rozhodnutí poskytovatelů, aby uplatňovali nákladově efektivní technická řešení, jejichž výsledkem jsou nižší než průměrné náklady. Cílené osvobození zaručí, že když nelze plně vyloučit administrativní zátěž vyplývající z iniciativy, bude se vztahovat pouze na podniky, které generují dostatečný příjem, aby to zvládly.

• **Volba nástroje**

Omezující opatření Unie na podporu dobrovolného odvětvového opatření a některých doprovázejících opatření je možné, není však pravděpodobné, že bude účinné, jelikož by se v podstatě opíralo o vlastní pobídky odvětví a ochotu změnit status quo. I když jsou poskytovatelé služeb i jejich podnikoví uživatelé zainteresováni na maximalizaci součinnosti a transakcí se spotřebiteli na platformách, jejich krátkodobé zájmy v řešení otázek vznikajících v jejich obchodních vztazích jsou pouze nedokonale uvedeny v soulad. Předcházející zkušenosti s iniciativou dodavatelského řetězce (Supply Chain Initiative – SCI) v potravinářském odvětví také ukazuje, že čistě dobrovolné iniciativy nejsou způsobilé pro vytvoření fungujícího nezávislého mechanismu odškodnění a spravedlivých pravidel, které jsou zajímavé a důvěryhodné pro obě strany trhu. Nehledě na určitý pokrok (zpracování zásad osvědčených postupů a zřízení řídicí skupiny), poskytovatelé zemědělských produktů – u většiny se předpokládá, že budou příjemci systému – se nepodíleli na systému z důvodu důvěrnosti a problémů vymáhání dodržování předpisů. Mezitím už 21 členských států přijalo vnitrostátní právní předpisy a iniciativy na boj proti potenciálně škodlivým obchodním praktikám v potravinářském dodavatelském řetězci.

Proto může zjištěné problémy účinně řešit pouze legislativní nástroj. Kromě toho se upřednostňuje nařízení, neboť je přímo použitelné v členských státech, stanoví stejnou úroveň závazků pro soukromé strany a umožňuje ucelené uplatňování pravidel v samotném přeshraničním obchodě zprostředkovaném on-line a internetové vyhledávání. Bude to také řešit roztržičnost jednotného digitálního trhu, jíž bude předcházet.

3. VÝSLEDKY HODNOCENÍ *EX POST*, KONZULTACÍ SE ZÚČASTNĚNÝMI STRANAMI A POSOUZENÍ DOPADŮ

- **Hodnocení *ex post* / kontroly účelnosti platných právních předpisů**

Ve zprávě o kontrole účelnosti práva v oblasti ochrany spotřebitele a marketingu¹⁴ byl učiněn závěr, že je potřebné zvážit změny směrnice o klamavé a srovnávací reklamě, pokud jde o vztahy mezi podniky (B2B), a do značné míry se tak potvrdila zjištění obsažená ve sdělení Komise z roku 2012, v němž byl oznámen záměr zmíněnou směrnicí¹⁵ revidovat. V počátečním posouzení dopadů na cílenou revizi směrnic EU o ochraně zájmů spotřebitelů však bylo zdůrazněno, že zjištění kontroly účelnosti by spíše poskytla informace pro tuto iniciativu o vztazích mezi podniky, zejména v kontextu jednotného digitálního trhu. Iniciativa je proto založena na zjištěních během poslední kontroly účelnosti práva v oblasti ochrany spotřebitele a marketingu.

- **Konzultace se zúčastněnými stranami**

Komise uskutečnila rozsáhlou konzultaci o otázkách souvisejících s B2B, které se objevují v ekosystémech on-line platforem. Za prvé, před sdělením Komise o on-line platformách z května 2016¹⁶ vedla široká konzultace k jasnějšímu vymezení rozsahu problému a zahájila podrobný průzkum. Za druhé, řada seminářů a široká konzultace prostřednictvím několika průzkumů poskytla informace o vymezení problémů a vedla k předběžným možnostem politiky. A nakonec podrobné skupinové diskuse (formou tematických skupin, tzv. focus groups), semináře, dotazník a veřejná prezentace pro členské státy přispěly k návrhu a ověření možností politiky. Kromě použitých nástrojů konzultace se útvary Komise setkaly, nebo prostřednictvím dvoustranných setkání vedly rozhovory, s řadou zúčastněných stran.

Podnikoví uživatelé, především mikropodniky a malé a střední podniky, obecně podpořili legislativní opatření s cílem zabezpečit účinné možnosti odškodnění a větší transparentnost postupů určování pořadí, doložek nejvyšších výhod (cenových paritních doložek) a transparentnost v procesu vyřazení.

Většina dotčených poskytovatelů on-line služeb, s nimiž byly uskutečněny konzultace, souhlasí s tím, že poskytnout vysvětlení vyřazenému podnikovému uživateli poté, co je jeho nabídka vyřazena z pořadí nebo odstraněna, je opodstatněná právní povinnost, pokud se dodržují jejich právní závazky odstranit nezákonný obsah a spolupracovat ve vyšetřováních. Poskytovatelé, s nimiž byly uskutečněny konzultace, tvrdili, že nevidí přidanou hodnotu řešení sporů vnější stranou, jelikož důvěřují vlastním vnitřním systémům řešení sporů. Obecně nevidí problém s plněním lhůt pro oznámení změn v podmínkách, nejsou však za pevné lhůty pro oznamování. Pokud jde o transparentnost určování pořadí a používání údajů, poskytovatelé mají tendenci souhlasit s poměrně rozsáhlými povinnostmi zveřejňování, varují však před „hazardováním“ a manipulací s algoritmy s příliš velkou transparentností. Poskytovatelé obecně podporují myšlenku monitorování ekonomiky on-line platforem, pokud se provádí s plným dodržováním jejich obchodního tajemství.

Mnozí vnitrostátní odborníci ze správních orgánů členských států jsou toho názoru, že řešení problémů kolem podmínek je důležité pro všechny otázky vztahů mezi podniky on-line.

¹⁴ Přehled kontroly účelnosti práva EU v oblasti ochrany spotřebitele a marketingu REFIT viz http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332.

¹⁵ COM (2012) 702 final.

¹⁶ COM (2016) 288 final.

Zastávají rovněž stanovisko, že proporcionalita povinnosti transparentnosti by závisela na přesném znění a velikosti poskytovatele. V otázkách jako lhůty pro oznámení se názory liší v závislosti na zkušenostech na vnitrostátní úrovni a pohybují se od potřeby regulace až po povinně stanovené podmínky oznamování. Někteří národní odborníci jsou rovněž toho názoru, že podmínky by se měly zjednodušit, aby byly transparentní a vstřícné pro podniky. Národní odborníci, s nimiž se uskutečnily konzultace, podporují právní závazek transparentnosti, aby se poskytlo odůvodnění vyřazení. Zastávají obecný názor, že požadavky na vyřazení by se měly uvést do souladu s postupy nezákonného obsahu/postupy oznámení a opatření. Závazek transparentnosti týkající se kritérií určování pořadí se celkově považuje za proporcionalní a oprávněný. Odborníci s většími zkušenostmi v otázkách určování pořadí podporují opatření, která by včas řešila vznikající problémy, i když někteří tvrdí, že otázka by měla být ponechána na obchodním a soutěžním právu. Všeobecné upřednostňování i) možnosti transparentnosti závazku zahrnujícího obecně postupy určování pořadí a ii) práce týkající se stanovení osvědčených postupů v určování pořadí si získaly všeobecný jednomyslný názor. Pokud jde o údaje, odborníci na nediskriminaci a doložku nejvyšších výhod upozorňovali, že je potřebné další zvážení. Mezi odborníky je však celková dohoda, co se týče důležitosti odškodnění. Existují určité obavy, že interní systémy pro vyřizování stížností by mohly být pro malé a střední podniky zatěžující. Někteří národní odborníci jsou pro podporu existujících osvědčených postupů (případně jako součást samoregulačního opatření). Odborníci zastupující vnitrostátní orgány celkově uznávají zájem o monitorování. Obecně jsou však proti vytvoření nového orgánu nebo evropské agentury za tímto účelem.

Cílená a společná regulační povaha této iniciativy, která je založena na transparentnosti a nápravných opatřeních ve spojení se zvýšeným monitorováním prostřednictvím současně zřízené skupiny odborníků, odráží společné důvody v názorech různých skupin konzultovaných zúčastněných stran.

- **Sběr a využití výsledků odborných konzultací**

Komise nebo externí smluvní dodavatelé uskutečnili od roku 2015 do roku 2017 několik průzkumů, veřejnou konzultaci a četné studie. Vlastní ekonomický výzkum, jakož i podpora vytváření politiky Společným výzkumným střediskem, poskytly další informace pro posouzení dopadů, z něhož vychází tato iniciativa. Kromě toho se s členskými státy uskutečnila konzultace on-line, která přispěla k setkání expertní skupiny pro elektronické obchodování věnovanému této iniciativě. A nakonec Komise uspořádala velký počet seminářů s univerzitními odborníky, jejichž názory přispěly k vymezení problémů a strategii shromažďování důkazů.

- **Posouzení dopadů**

Tento návrh je založen na posouzení dopadů. Výbor pro kontrolu regulace vydal dne 1. prosince 2017 nejdříve negativní stanovisko s podrobnými připomínkami k tomuto posouzení dopadů. Po důkladné revizi posouzení dopadů výbor následně vydal dne 22. března 2018 kladné stanovisko s výhradami. Stanovisko výboru, doporučení a vysvětlení, jakým způsobem byla doporučení zohledněna, jsou uvedeny v příloze 1 pracovního dokumentu útvarů Komise, který je připojen k tomuto návrhu. Přehled o tom, kdo a jak by byl tímto návrhem dotčen, je uveden v příloze 4.

Komise posoudila různé alternativy politiky, aby bylo dosaženo obecného cíle této iniciativy, kterým je vytvořit spravedlivé, předvídatelné a důvěryhodné podnikatelské prostředí on-line a zároveň v celé EU zachovat a dále podporovat ekosystém on-line platforem založený na inovacích. V takovém podnikatelském prostředí by firemní obchodníci měli mít potřebná

ochranná opatření k zamezení újmě z nekalých obchodních praktik a schopnost v případě potřeby usilovat o účinnou nápravu. Návrh by též měl řešit roztříštěnost předpisů v celé EU a bránit jejímu vzniku. V rámci upřednostňovaného společného regulačního návrhu potřebného k zabezpečení právní jistoty a předvídatelnosti pro podnikové uživatele se současným zajištěním inovačního potenciálu poskytovatelů on-line služeb byly nakonec ponechány čtyři možnosti politiky. Všechny tyto možnosti politiky předpokládaly poměrně přísné právní závazky transparentnosti a odškodnění založené na zásadách, které se mají uložit poskytovatelům, lišily se však z hlediska rozsahu potenciálně škodlivých obchodních praktik, na něž se vztahují. Kromě toho dvě ze čtyř ponechaných možností rozšířily uplatňování právních povinností týkajících se transparentnosti v určování pořadí pro poskytovatele všeobecných internetových vyhledávačů, aby se maximalizovala efektivnost a zajistilo rovné zacházení. A nakonec jedna z posledních dvou možností obsahovala jediný více dalekosáhlý závazek poskytovatelů dát podnikovým uživatelům, v souladu s obecným nařízením o ochraně osobních údajů¹⁷, možnost požádat o obsah zákazníků za účelem získání a zpracování jejich elektronických adres po dokončení transakce prostřednictvím použití služeb.

Možnost politiky, která předpokládala právní povinnost transparentnosti v menším počtu potenciálně škodlivých obchodních praktik, byla posouzena jako možnost s omezenou efektivností. I když by zvýšila právní jistotu prostřednictvím právních opatření transparentnosti a nápravných opatření, riziko přímé škody pro podniky a roztříštěnosti by do značné míry zůstalo, jelikož některé obchodní praktiky s velkým dopadem (pořadí, údaje, diskriminace, doložky nejvyšších výhod) byly posouzeny jako nepravděpodobné, že by se dostatečně řešily prostřednictvím samoregulace.

Všechny tři další možnosti politiky, které předpokládaly právní povinnost týkající se transparentnosti v plném rozsahu potenciálně škodlivých obchodních praktik určených za součást této iniciativy, byly shledány jako efektivní. Rozšíření oblasti působnosti zvláštní právní povinnosti týkající se transparentnosti určování pořadí pro poskytovatele všeobecných internetových vyhledávačů bylo v tomto ohledu posouzeno jako dosahující relativně největšího stupně efektivnosti. Možnost zahrnout jednu a tutéž povinnost většího sdílení údajů byla současně posouzena jako nepřiměřená s ohledem na jedné straně na konkrétní cíl zachovat potenciál inovací ekonomiky on-line platforem a na druhé straně nelegislativní opatření předkládaná současně za účelem podpory spravedlivějších politik pro sdílení údajů mezi podniky. Ponechaná možnost politiky navíc znamená, že právní povinnosti týkající se transparentnosti jsou doprovázeny zvýšenou externí kontrolou obchodních praktik on-line platforem, která je důležitým faktorem pro stimulování spravedlivého a předvídatelného prostředí pro podnikové uživatele.

Zajištění právně závazných povinností týkajících se transparentnosti a nápravy v plném rozsahu potenciálně škodlivých obchodních praktik určených za součást této iniciativy, včetně transparentnosti otázky určování pořadí ve všeobecném internetovém vyhledávači (na níž by se vztahovalo spíše pouze ustanovení o vymáhání kolektivní právní ochrany než také jiná ustanovení tohoto navrhovaného nařízení o nápravě, aby se zajistila proporcionalita), je proto optimální volbou politiky. Odhaduje se, že kromě zajištění potenciálu jednotného trhu ekonomiky on-line platforem je návrh způsobilý zvrátit tlumící účinek na ekonomiku on-line platforem vyplývající z chybějící důvěry podnikových uživatelů, který dosahuje nejméně 0,81

¹⁷ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Úř. věst. L 119, 4.5.2016, s. 1).

miliardy EUR až 4,05 miliardy EUR. Bude mít také kladný sociální dopad, neboť navržené nařízení povede ke zvýšení obratu rostoucího počtu podniků EU, které používají internetové zprostředkovatelské služby, od nichž se zase očekává, že poskytnou další pracovní příležitosti.

Ačkoli tržiště elektronického obchodování, která jsou jedním z různých druhů poskytovatelů, na něž se v zásadě vztahuje tato iniciativa, mohou zahrnovat fyzické doručení zboží dodávaného podnikovými uživateli spotřebitelům, neočekává se, že zvýšené používání tohoto druhu služeb jako výsledek návrhu bude mít značný nepříznivý dopad na prostředí. Očekává se, že náklady na dodržování předpisů spojené s návrhem budou omezené a dotknou se hlavně poskytovatelů internetových zprostředkovatelských služeb a internetových vyhledávačů. Navržená právní povinnost zavést interní systém pro vyřizování stížností klade srovnatelně nejvyšší potenciální zátěž na poskytovatele, přičemž menší poskytovatelé se s největší pravděpodobností budou potýkat s určitými náklady na dodržování předpisů. Malé podniky, jak jsou definovány v doporučení Komise o malých a středních podnicích z roku 2003¹⁸, jsou proto od tohoto konkrétního ustanovení osvobozeny. Návrh se z toho důvodu rovněž posuzuje jako přiměřený.

- **Účelnost a zjednodušování právních předpisů**

Jak bylo uvedeno výše, budou mít malé podniky přínos z cíleného osvobození od povinnosti zavést interní systém pro vyřizování stížností. Cílem návrhu je zejména usnadnit udržitelný růst internetových zprostředkovatelských služeb a je určen k tomu, aby byl plně technologicky neutrální.

- **Základní práva**

Unie se zavázala plnit vysoké normy základních práv. Konkrétní cíl včasného a účinného odškodnění pro podnikové uživatele přispívá ke zvýšení jejich práva na efektivní nápravu a spravedlivý soud (článek 47 Listiny základních práv Evropské unie), pokud by zahrnovalo lepší přístup k justici.

Kromě toho spravedlivé, předvídatelné, udržitelné a důvěryhodné podnikatelské prostředí on-line, které se tento návrh snaží vytvořit, přispěje k zajištění příslušné rovnováhy mezi odpovídajícími svobodami podnikání poskytovatelů služeb a jejich podnikovými uživateli (článek 16 Listiny základních práv Evropské unie). Zejména opatření transparentnosti stanovená v navrženém nařízení jsou nezbytným předpokladem pro monitorování, zda základní právo podnikání není příliš omezeno, co se týče slabší strany ve vztazích mezi podniky.

4. ROZPOČTOVÉ DŮSLEDKY

Návrh nebude mít žádné důsledky pro rozpočet EU.

¹⁸ Doporučení Komise 2003/361/ES ze dne 6. května 2003 o definici mikropodniků, malých a středních podniků (Úř. věst. L 124, 20.5.2003, s. 36).

5. DALŠÍ PRVKY

• Plány provádění a monitorování, hodnocení a podávání zpráv

Monitorování vývoje dopadů představuje klíčovou část navrženého zásahu v této oblasti, protože ekonomika on-line platformem zůstává dynamickou, rychle se vyvíjející oblastí hospodářství. Monitorování je proto rozděleno do dvou strategických částí:

Jedna je svěřena specializované expertní skupině, která společně s týmem úředníků Komise tvoří Středisko EU pro sledování ekonomiky internetových platform. Jak je stanoveno v rozhodnutí Komise C(2018)2393 expertní skupina bude poskytovat poradenství a expertní analýzu vývoje ekonomiky on-line platform týkající se zejména algoritmického rozhodování, přístupu k údajům, úhrady materiálu zobrazeného on-line, transparentnosti a odpovědnosti ve vztazích B2B v internetové reklamě, rozdílného zacházení s podnikovými uživateli a jejich omezování za účelem poskytnutí různých podmínek, když se používají jiné distribuční kanály. Ve vhodných případech bude rovněž ve spojení s ostatními příslušnými expertními skupinami a středisky excelence, které zřídila EU a členské státy.

Druhou částí je zvláštní monitorování vývoje dopadů týkající se regulačních a samoregulačních složek navrhovaného nařízení.

Komise bude monitorovat tržní ukazatele pro ekonomiku on-line platform především prostřednictvím Střediska EU pro sledování ekonomiky internetových platform a na základě činnosti expertní skupiny. Tato analýza zahrnuje takové údaje jako: počet a typy obchodování podniků na internetových zprostředkovatelských službách, počet a druh stížností vyřizovaných pomocí vnitřního a vnějšího odškodnění, počet úspěšně vyřešených případů, doba potřebná pro řešení případu, místo usazení, objem obchodování poskytovatelů v EU, včetně obratu dosaženého na trhu EU jako internetového zprostředkovatele. Do dvou let od zahájení činnosti Střediska EU zpracují útvary Komise zprávu na základě jeho činnosti a posouzení aktuálního stavu, pokroku učiněného v dosahování cílů politiky a nevyřešených otázek.

Efektivnost a účinnost návrhu se bude sledovat s využitím vymezených ukazatelů s cílem poskytnout informace pro rozvoj politiky, pokud jde o vývoj potenciálně škodlivých obchodních praktik. V důsledku toho se dopad zásahu posoudí v souvislosti s hodnocením a toto posouzení se v případě potřeby promítne do přezkumu navrhovaného nařízení, jak je uveden v ustanovení o přezkumu, k němuž má dojít tři roky po vstupu nařízení v platnost a následně každé tři roky.

• Podrobné vysvětlení konkrétních ustanovení návrhu

Článek 1 uvádí předmět a oblast působnosti navrhovaného nařízení. Vysvětluje, že stanoví povinnosti pro poskytovatele internetových zprostředkovatelských služeb a v některých ohledech i pro poskytovatele internetových vyhledávačů zajišťovat odpovídající transparentnost pro své podnikové uživatele a uživatele firemních internetových stránek a nabízet jim určité možnosti odškodnění. Objasňuje rovněž zeměpisný rozsah navrženého nařízení, který odráží vlastní přeshraniční povahu dotčených on-line služeb, neboť činnosti a transakce, ke kterých dochází v rámci Unie, mohou zprostředkovat poskytovatelé, které v ní nejsou usazeny.

Článek 2 obsahuje platné právní definice.

Článek 3 stanoví požadavky pro jasnost, dostupnost a změny předem vymezených standardních podmínek používaných poskytovateli internetových zprostředkovatelských služeb.

Článek 4 stanoví požadavky na odůvodnění poskytovatele internetových zprostředkovatelských služeb, když pozastaví nebo ukončí používání svých zprostředkovatelských služeb podnikovým uživatelem.

Článek 5 stanoví požadavky na popis hlavních parametrů určujících pořadí podnikových uživatelů ve výsledcích vyhledávání, včetně popisu, když je pořadí ovlivněno podnikovým uživatelem, který jim v podmínkách používaných poskytovateli internetových zprostředkovatelských služeb poskytuje přímou nebo nepřímou úhradu. Článek stanoví podobný požadavek na poskytování hlavních parametrů určujících pořadí pro poskytovatele internetových vyhledávačů za pomoci snadno dostupného a veřejně přístupného popisu. Vyžaduje také, že popis hlavních parametrů určujících pořadí by měl dotčeným podnikovým uživatelům nebo uživatelům firemních internetových stránek zajistit náležité pochopení možného dopadu charakteristiky zboží nebo služeb, které nabízejí, důležitosti těchto charakteristik pro spotřebitele a také koncepce internetových stránek používaných v souvislosti s internetovými vyhledávači.

Článek 6 stanoví požadavky na popis jakéhokoli odlišného zacházení se zbožím a službami, jež nabízí samotný poskytovatel internetových zprostředkovatelských služeb nebo podnikoví uživatelé, které ovládá, v podmínkách používaných poskytovateli internetových zprostředkovatelských služeb.

Článek 7 stanoví požadavek na zahrnutí popisu přístupu k osobním nebo jiným údajům, které podnikoví uživatelé nebo spotřebitelé poskytují internetovým zprostředkovatelským službám, nebo které jsou generovány prostřednictvím těchto služeb, do standardních podmínek používaných poskytovateli internetových zprostředkovatelských služeb.

Článek 8 stanoví požadavek na poskytnutí a zveřejnění popisu důvodů omezení možnosti podnikových uživatelů nabízet různé podmínky spotřebitelům pro získání zboží nebo služeb jinými prostředky, než jsou internetové zprostředkovatelské služby, v podmínkách používaných poskytovateli internetových zprostředkovatelských služeb.

Článek 9 stanoví požadavek pro poskytovatele internetových zprostředkovatelských služeb na zajištění vnitřního systému pro vyřizování stížností podnikových uživatelů spolu s požadavky týkajícími se vyřizování těchto stížností, včetně povinností náležitě, rychle a efektivně posoudit stížnosti a výsledek oznámit jasně a jednoznačně podnikovému uživateli. Stanoví rovněž požadavek zahrnout do podmínek určité informace o interním systému pro vyřizování stížností. Kromě toho stanoví povinnost poskytovatelů internetových zprostředkovatelských služeb zveřejnit zprávy o počtu podaných stížností, předmětu stížností, dobu potřebnou na jejich zpracování a rozhodnutí učiněné ve věci stížností.

Článek 10 stanoví požadavek, aby poskytovatele internetových zprostředkovatelských služeb uvedli ve svých podmínkách jednoho nebo více mediátorů, s nimiž je poskytovatel ochoten dosáhnout dohodu o mimosoudním řešení sporu, například když otázka nebyla vyřešena pomocí interního systému pro vyřizování stížností (stanoveného v článku 9). Kromě toho stanoví některé požadavky na mediátory, včetně nestrannosti, dostupnosti, pravomoci a zdrojů a také povinnost poskytovatelů internetových zprostředkovatelských služeb zapojit se do mediace v dobré víře. Požadavky tohoto článku není dotčeno právo žádné strany zahájit soudní řízení.

Článek 11 stanoví požadavek na Komisi, aby podporovala poskytovatele internetových zprostředkovatelských služeb ve zřízení, ať už jednotlivě, nebo společně, jedné nebo více nezávislých organizací mediátorů s cílem usnadnit mimosoudní řešení sporů, které vzniknou během používání internetových zprostředkovatelských služeb, zejména vzhledem k jejich přeshraničnímu charakteru.

Článek 12 stanoví právo na soudní řízení zahájené zastupujícími organizacemi, sdruženími nebo veřejnými subjekty za účelem přerušení nebo zákazu jakéhokoli nedodržování požadavků obsažených v nařízení ze strany poskytovatelů internetových zprostředkovatelských služeb. Kromě toho požaduje, aby zastupující organizace a sdružení plnily některé požadavky, například aby byly neziskové, založené jako právnická osoba podle práva příslušného členského státu a plnily cíle, jež jsou ve společném zájmu podnikových uživatelů, které zastupují.

Článek 13 stanoví požadavek na Komisi, aby poskytovatele internetových zprostředkovatelských služeb a také internetové vyhledávače a organizace a sdružení, které je zastupují, podporovala ve zpracování kodexu chování.

Článek 14 stanoví požadavek na Komisi, aby pravidelně hodnotila nařízení, poprvé tři roky po datu vstupu nařízení v platnost.

Článek 15 stanoví datum použití nařízení šest měsíců ode dne zveřejnění.

Návrh

NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY

o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikové uživatele internetových zprostředkovatelských služeb

(Text s významem pro EHP)

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie, a zejména na článek 114 této smlouvy,

s ohledem na návrh Evropské komise,

po postoupení návrhu legislativního aktu vnitrostátním parlamentům,

s ohledem na stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru¹,

s ohledem na stanovisko Výboru regionů²,

v souladu s řádným legislativním postupem,

vzhledem k těmto důvodům:

- (1) Internetové zprostředkovatelské služby jsou klíčovým faktorem podnikání, obchodu a inovací, které zlepšují také podmínky pro spotřebitele a čím dál tím víc je používají soukromé i veřejné sektory. Poskytují přístup k novým trhům a obchodní příležitosti umožňující podnikům využít výhody vnitřního trhu. Spotřebitelům v Unii umožňují rovněž využít tyto výhody především rozšířením jejich výběru zboží a služeb nabízených on-line.
- (2) Internetové zprostředkovatelské služby mohou být rozhodující pro obchodní úspěch podniků, které je používají s cílem dostat se ke spotřebitelům. Rostoucí zprostředkování transakcí prostřednictvím internetových zprostředkovatelských služeb podporovaných silnými nepřímými sítovými účinky založenými na datech vede k vyšší závislosti takových podnikových uživatelů, včetně mikropodniků a malých a středních podniků, na těchto službách, aby se dostaly ke spotřebitelům. Vzhledem k této zvyšující se závislosti mají poskytovatelé uvedených služeb často lepší vyjednávací pozici, která jim umožňuje účinně postupovat jednostranně takovým způsobem, jenž nemusí být poctivý, a může být škodlivý pro oprávněné zájmy jejich podnikových uživatelů a nepřímo také spotřebitelů v Unii.
- (3) Podobně internetové vyhledávače mohou být důležitými zdroji internetového provozu pro podniky, které spotřebitelům nabízejí zboží nebo služby prostřednictvím internetových stránek, a mohou proto značně ovlivnit obchodní úspěch uživatelů takových firemních internetových stránek, které nabízejí zboží nebo služby on-line na vnitřním trhu. Pořadí internetových stránek určené poskytovateli internetových vyhledávačů, včetně internetových stránek, jejichž prostřednictvím uživatelé firemních internetových stránek nabízejí své zboží a služby spotřebitelům, má v tomto ohledu významný dopad na výběr spotřebitelů a obchodní úspěch uvedených uživatelů firemních internetových stránek. Dokonce i když chybí smluvní vztah s uživateli firemních internetových stránek, poskytovatelé

¹ Úř. věst. C, , s. .

² Úř. věst. C, , s. .

internetových vyhledávačů mohou účinně postupovat jednostranně takovým způsobem, jenž nemusí být poctivý, a může být škodlivý pro oprávněné zájmy uživatelů firemních internetových stránek a nepřímo také spotřebitelů v Unii.

- (4) Závislost podnikových uživatelů na internetových zprostředkovatelských službách vede rovněž k situaci, v níž podnikoví uživatelé mají často omezené možnosti usilovat o odškodnění, když jednostranná opatření poskytovatelů těchto služeb vedou ke sporu. Tito poskytovatelé v mnoha případech nenabízejí dostupné a účinné interní systémy pro vyřizování stížností. Existující alternativní mechanismy mimosoudního řešení sporů rovněž nemusí být účinné z různých důvodů, kromě jiného i kvůli chybějícím specializovaným mediátorům a obavám podnikových uživatelů ze msty.
- (5) Internetové zprostředkovatelské služby a internetové vyhledávače, jakož i obchodní transakce usnadněné těmito službami, mají opravdový přeshraniční potenciál a jsou mimořádně důležité pro náležité fungování vnitřního trhu Unie v současném hospodářství. Potenciálně nekalé a škodlivé obchodní praktiky některých poskytovatelů těchto služeb ve vztahu k podnikovým uživatelům a uživatelům firemních internetových stránek brzdí plné využití tohoto potenciálu a negativně ovlivňuje náležité fungování vnitřního trhu. Kromě toho plné využití tohoto potenciálu brzdí a náležité fungování vnitřního trhu nepříznivě ovlivňují rozdílné právní předpisy některých členských států, které se s různou mírou efektivnosti uvedené služby regulují, a další členské státy přijetí takových právních předpisů rovněž zvažují.
- (6) Na úrovni Unie by proto měl být stanoven jednotný a cílený soubor povinných pravidel, aby bylo zajištěno spravedlivé, předvídatelné, udržitelné a důvěryhodné internetové podnikatelské prostředí v rámci vnitřního trhu, a to zejména zabezpečením, že podnikovým uživatelům internetových zprostředkovatelských služeb se poskytne odpovídající transparentnost a také možnosti účinného odškodnění v celé Unii. Tato pravidla by měla stanovit také odpovídající transparentnost, pokud jde o pořadí uživatelů firemních internetových stránek ve výsledcích vyhledávání generovaných internetovými vyhledávači. Tato pravidla by současně měla být taková, aby zajistila důležitý inovační potenciál širší ekonomiky on-line platform.
- (7) Jelikož internetové zprostředkovatelské služby a internetové vyhledávače mají zpravidla globální rozměr, mělo by se toto nařízení vztahovat na poskytovatele těchto služeb bez ohledu na to, zda jsou usazeni v členském státě nebo mimo Unii, pokud jsou splněny dvě kumulativní podmínky. Za prvé, podnikoví uživatelé nebo uživatelé firemních internetových stránek by měli být usazeni v Unii. Za druhé, podnikoví uživatelé nebo uživatelé firemních internetových stránek by prostřednictvím poskytování těchto služeb měli nabízet své zboží nebo služby spotřebitelům, kteří se nacházejí v Unii alespoň pro část transakce. Tito spotřebitelé by se měli nacházet v Unii, nemusí však mít bydliště v Unii, ani státní příslušnost některého členského státu. Toto nařízení by se tedy nemělo uplatňovat, když podnikoví uživatelé nebo uživatelé firemních internetových stránek nejsou usazeni v Unii, nebo když jsou usazeni v Unii, ale internetové zprostředkovatelské služby či internetové vyhledávače používají k nabízení zboží nebo služeb výlučně pro spotřebitele, kteří se nacházejí mimo Unii, nebo pro osoby, které nejsou spotřebiteli.
- (8) Velkou rozmanitost obchodních vztahů mezi podniky a spotřebiteli zprostředkovávají on-line poskytovatelé, kteří poskytují mnohostranné služby založené v podstatě na stejném obchodním modelu budování ekosystému. Aby se podchytily příslušné služby, měly by se internetové zprostředkovatelské služby definovat přesně a technologicky neutrálně. Služby by se měly skládat zejména ze služeb informační společnosti, které se vyznačují tím, že jejich cílem je usnadnit zavedení přímých transakcí mezi podnikovými uživateli a spotřebiteli bez ohledu na to, zda transakce jsou nakonec uzavřeny on-line na internetovém portálu dotčeného poskytovatele internetových zprostředkovatelských služeb nebo podnikového uživatele nebo off-line. Kromě toho by se služby měly poskytovat na základě smluvních vztahů jak mezi poskytovateli a podnikovými uživateli, tak i

mezi poskytovateli a spotřebiteli. Tyto smluvní vztahy by se měly považovat za existující, když obě dotčené strany jednoznačně a ověřitelně vyjádří svůj úmysl být vázány, aniž by byla nezbytně potřebná výslovná písemná dohoda.

- (9) Příklady internetových zprostředkovatelských služeb, na něž se vztahuje toto nařízení, by tedy měly zahrnovat on-line tržiště elektronického obchodování, včetně tržišť vytvářených ve spolupráci, na nichž jsou podnikoví uživatelé aktivní, dále internetové služby softwarových aplikací a internetové služby sociálních médií. Toto nařízení se však nevztahuje na internetové nástroje sloužící reklamě nebo internetové reklamní výměny, které se neposkytují s cílem usnadnit zahájení přímých transakcí, a které nezahrnují smluvní vztah se spotřebiteli. Toto nařízení by se rovněž nemělo vztahovat na internetové platební služby, neboť samy o sobě neplní platné požadavky, ale ve své podstatě jsou spíše pomocné v transakcích pro dodávku zboží a služeb dotčeným spotřebitelům.
- (10) V souladu s příslušnou judikaturou Soudního dvora Evropské unie a s ohledem na skutečnost, že závislé postavení podnikových uživatelů bylo zaznamenáno převážně s ohledem na internetové zprostředkovatelské služby, které slouží jako brána ke spotřebitelům ve formě fyzických osob, má se pojem spotřebitel používaný k vymezení oblasti působnosti tohoto nařízení chápat jako vztahující se výlučně na fyzické osoby, pokud provádějí činnost pro účely, které nesouvisí s jejich obchodem, podnikáním, řemeslem nebo výkonem povolání.
- (11) V zájmu důslednosti by definice internetového vyhledávače použitá v tomto nařízení měla být uvedena do souladu s definicí použitou ve směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/1148³.
- (12) Aby se v případě potřeby účinně chránili podnikoví uživatelé, mělo by se toto nařízení uplatňovat v případě, že podmínky smluvních vztahů, bez ohledu na jejich název nebo formu, nejsou jednotlivě sjednány jejich stranami. Zda podmínky byly individuálně sjednány nebo ne, by se mělo určit na základě celkového posouzení, přičemž skutečnost, že některá jejich ustanovení mohla být jednotlivě sjednána, není sama o sobě rozhodující.
- (13) S cílem zajistit, aby obecné podmínky smluvního vztahu umožnily podnikovým uživatelům určit obchodní podmínky pro používání, ukončení a pozastavení internetových zprostředkovatelských služeb a dosáhnout předvídatelnosti jejich obchodního vztahu, měly by se tyto podmínky sepsat ve srozumitelném a jednoznačném znění, které průměrný podnikový uživatel snadno pochopí. Podmínky by se neměly považovat za zpracované ve srozumitelném a jednoznačném znění, jsou-li nejasné, mlhavé, nebo postrádají podrobnosti o důležitých obchodních otázkách, takže podnikovým uživatelům neposkytují přiměřenou míru předvídatelnosti nejdůležitějších aspektů smluvního vztahu.
- (14) Zajištění transparentnosti v obecných podmínkách může být důležité pro podporu udržitelných obchodních vztahů a zamezení nekorektnímu chování na škodu podnikových uživatelů. Poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb by měli proto také zabezpečit, aby podmínky byly snadno dostupné ve všech fázích smluvního vztahu, kromě jiného i pro potenciální podnikové uživatele v předmluvní fázi, a aby jakákoli jejich změna byla oznámena podnikovým uživatelům ve lhůtě stanovené pro oznámení, která je úměrná a přiměřená s ohledem na konkrétní okolnosti, a je nejméně 15denní. Lhůta pro oznámení by se neměla uplatňovat, pokud a do té míry, v jaké ji dotčený podnikový uživatel jednoznačně odmítne, nebo pokud a do té míry, v jaké potřeba neprodleně provést změnu vyplývá z právního závazku, který má za povinnost plnit poskytovatel služeb podle práva Unie nebo vnitrostátního práva.
- (15) V zájmu ochrany podnikových uživatelů by příslušný soud měl mít možnost stanovit, že podmínky, které nesplňují právní požadavky, nejsou pro dotčeného podnikového uživatele závazné, a to s

³

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/1148 o opatřeních k zajištění vysoké společné úrovně bezpečnosti sítí a informačních systémů v Unii (Úř. věst. L 194, 19.7.2016, s. 1).

účinky *ex nunc*. Každé takové zjištění soudu by se však mělo týkat pouze konkrétních ustanovení podmínek, která nesplňují právní požadavky. Zbývající ustanovení by měla zůstat platná a vykonatelná, pokud je lze oddělit od ustanovení, která nejsou v souladu s požadavky. Náhlé změny existujících podmínek mohou značně narušit operace podnikových uživatelů. S cílem omezit takové negativní účinky na podnikové uživatele a odradit od takového chování, změny provedené v rozporu s povinností stanovit pevnou lhůtu pro oznámení by byly proto neplatné, tj. mělo by se za to, že nikdy neexistovaly, s účinky *erga omnes* a *ex tunc*.

- (16) Poskytovatel internetových zprostředkovatelských služeb může mít oprávněné důvody rozhodnout, že plně nebo částečně pozastaví nebo ukončí poskytování svých služeb pro daného podnikového uživatele, kromě jiného i vyřazením jednotlivého zboží nebo služeb daného podnikového uživatele nebo účinným odstraněním výsledků vyhledávání. Avšak vzhledem k tomu, že taková rozhodnutí mohou značně ovlivnit zájmy dotčených podnikových uživatelů, měli by být náležitě informováni o jejich důvodech. Odůvodnění by mělo podnikovým uživatelům umožnit, aby zjistili, zda existuje prostor pro vznesení námitek proti rozhodnutí, čímž se zvýší možnosti podnikových uživatelů usilovat v případě potřeby o účinné odškodnění. Kromě toho by požadování odůvodnění mělo pomoci zamezit neúmyslnému odstranění internetového obsahu poskytovaného podnikovými uživateli, který poskytovatel nesprávně považuje za nezákonný obsah, nebo takové odstranění napravit, v souladu s doporučením Komise (EU) 2018/334⁴. Odůvodnění by mělo určit objektivní příčinu nebo příčiny pro rozhodnutí na základě důvodů, které poskytovatel stanovil předem ve svých podmínkách, a přiměřeně se odvolávat na příslušné zvláštní okolnosti, které k rozhodnutí vedly.
- (17) Pořadí zboží a služeb určované poskytovateli internetových zprostředkovatelských služeb má významný vliv na výběr spotřebitelů, a tedy na obchodní úspěch podnikových uživatelů, kteří nabízejí takové zboží a služby spotřebitelům. Poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb by měli proto předem uvést hlavní parametry, které určují pořadí, aby se zlepšila předvídatelnost pro podnikové uživatele, aby se jim umožnilo lépe pochopit fungování mechanismu určování pořadí a aby mohli porovnat postupy různých poskytovatelů v určování pořadí. Pojem hlavní parametr by se měl chápat jako vztahující se na jakákoli obecná kritéria, procesy, zvláštní signály začleněné do algoritmů nebo jiné úpravy či mechanismy degradace používané v souvislosti s pořadím. Popis hlavních parametrů určujících pořadí by měl zahrnovat také vysvětlení jakékoli možnosti podnikových uživatelů aktivně ovlivnit pořadí za peněžitou náhradu a také její relativní účinky. Tento popis by měl zajistit, aby podnikoví uživatelé náležitě pochopili, jak mechanismus určování pořadí zohledňuje charakteristiky skutečného zboží nebo služeb, které nabízí podnikový uživatel, a důležitost zvláštních internetových zprostředkovatelských služeb pro spotřebitele.
- (18) Podobně pořadí internetových stránek určované poskytovateli internetových vyhledávačů, zejména těch internetových stránek, jejichž prostřednictvím podniky nabízejí své zboží a služby spotřebitelům, mají významný dopad na výběr spotřebitelů a obchodní úspěch uživatelů firemních internetových stránek. Poskytovatelé internetových vyhledávačů by měli proto poskytnout popis hlavních parametrů, které určují pořadí všech indexovaných internetových stránek, včetně indexovaných stránek uživatelů firemních internetových stránek a také jiných internetových stránek. Kromě charakteristik zboží a služeb a jejich důležitosti pro spotřebitele by tento popis v případě internetových vyhledávačů měl uživatelům firemních internetových stránek rovněž umožnit náležitě pochopit, zda, a pokud ano, v jakém rozsahu jsou zohledněny jisté prvky koncepce použité internetové stránky, například jejich optimalizace pro zobrazení na mobilních telekomunikačních zařízeních. Pokud neexistuje smluvní vztah mezi poskytovateli internetových vyhledávačů a uživateli firemních internetových stránek, tento popis by měl být dostupný pro veřejnost na zjevném a snadno přístupném místě na příslušném internetovém vyhledávači. Aby se zajistila předvídatelnost pro

⁴

Doporučení Komise (EU) 2018/334 ze dne 1. března 2018 o opatřeních pro efektivní boj proti nezákonnému obsahu online (Úř. věst. L 63, 6.3.2018, s. 50).

uživatelé firemních internetových stránek, popis by se měl průběžně aktualizovat, včetně možnosti, aby se změny hlavních parametrů daly snadno zjistit. I když se od poskytovatelů za žádných okolností nevyžaduje, aby zveřejnili jakákoli obchodní tajemství vymezená ve směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/943⁵, když plní tento požadavek na zveřejnění hlavních parametrů určování pořadí, daný popis by měl přinejmenším vycházet ze skutečných údajů o důležitosti používaných parametrů určování pořadí.

- (19) Pokud poskytovatel internetových zprostředkovatelských služeb nabízí sám určité zboží nebo služby spotřebitelům prostřednictvím vlastních internetových zprostředkovatelských služeb, nebo tak činí prostřednictvím podnikového uživatele, jehož ovládá, může soutěžit přímo s jinými podnikovými uživateli svých internetových zprostředkovatelských služeb, které poskytovatel neovládá. Zejména v takových situacích je důležité, aby poskytovatel internetových zprostředkovatelských služeb jednal transparentně a aby, ať už prostřednictvím právních, obchodních nebo technických prostředků, poskytl popis každého rozdílného zacházení, které by mohl uplatnit v souvislosti se zbožím nebo službami, jež nabízí sám, ve srovnání se zbožím a službami nabízenými podnikovými uživateli. S cílem zajistit proporcionalitu by se tato povinnost měla vztahovat spíše na úroveň celkových internetových zprostředkovatelských služeb než na úroveň jednotlivého zboží nebo služeb nabízených prostřednictvím těchto služeb.
- (20) Způsobilost dostat se k údajům, včetně osobních údajů, a používat je může významně podpořit vytváření hodnoty v ekonomice on-line platform. Je proto důležité, aby poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb poskytli podnikovým uživatelům jasný popis rozsahu, povahy a podmínek jejich přístupu k určitým kategoriím údajů a jejich používání. Popis by měl být přiměřený a mohl by odkazovat spíše na obecné podmínky přístupu než vyčerpávající výčet skutečných údajů nebo kategorií údajů, aby se podnikovým uživatelům umožnilo pochopit, zda mohou údaje použít s cílem zvýšit vytváření hodnoty, kromě jiného i případným zachováním datových služeb třetích stran. Zpracování osobních údajů by mělo být v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679⁶.
- (21) Poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb by v některých případech mohli v podmínkách omezit schopnost podnikových uživatelů nabízet zboží a služby spotřebitelům za příznivějších podmínek pomocí jiných prostředků než internetových zprostředkovatelských služeb. V těchto případech by dotčení poskytovatelé měli uvést důvody tohoto omezení, zejména pokud jde o hlavní ekonomická, obchodní nebo právní hlediska omezení. Tato povinnost transparentnosti by se však neměla chápat jako ovlivňující posouzení zákonnosti takových omezení na základě jiných aktů unijního práva nebo práva členských států v souladu s unijním právem, kromě jiného i v oblastech hospodářské soutěže a nekalých obchodních praktik a uplatňování takových právních předpisů.
- (22) S cílem umožnit podnikovým uživatelům, včetně těch, jejichž používání příslušných internetových zprostředkovatelských služeb mohlo být pozastaveno nebo ukončeno, aby měli přístup k okamžitým, vhodným a účinným možnostem odškodnění, měli by poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb zajistit interní systém pro vyřizování stížností. Cílem interního systému pro vyřizování stížností by mělo být zabezpečení, aby poskytovatel internetových zprostředkovatelských služeb a příslušný podnikový uživatel mohli podstatnou část stížností řešit dvoustraně. Kromě toho zajištění, aby poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb zveřejnili informace o fungování a efektivnosti svého interního systému pro vyřizování stížností, by

⁵ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/943 ze dne 8. června 2016 o ochraně nezveřejněného know-how a obchodních informací (obchodního tajemství) před jejich neoprávněným získáním, využitím a zpřístupněním (Úř. věst. L 157, 15.6.2016, s. 1).

⁶ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). (Text s významem pro EHP) (Úř. věst. L 119, 4.5.2016, s. 1).

mělo podnikovým uživatelům pomoci pochopit druhy problémů, které mohou vzniknout v souvislosti s poskytováním různých internetových zprostředkovatelských služeb, a možnost dosáhnout rychlého a efektivního dvojstranného řešení.

- (23) Cílem požadavků tohoto nařízení týkajících se interního systému pro vyřizování stížností je umožnit poskytovatelům internetových zprostředkovatelských služeb přiměřený stupeň flexibility při provozování takových systémů a řešení jednotlivých stížností, aby se minimalizovala každá administrativní zátěž. Kromě toho interní systémy pro vyřizování stížností by měly poskytovatelům internetových zprostředkovatelských služeb umožnit v případě potřeby přiměřeně řešit každé využití těchto systémů ve zlém úmyslu, o něž by se někteří podnikoví uživatelé mohli pokoušet. V případech jiných než jakékoli domnělé nedodržování právních povinností tohoto nařízení by interní systémy pro vyřizování stížností navíc neměly být k dispozici pro stížnosti zahrnující pouze zanedbatelné záporné účinky na dotčeného podnikového uživatele. Vzhledem k nákladům na zavedení a fungování takových systémů je vhodné osvobodit od takových povinností všechny poskytovatele internetových zprostředkovatelských služeb, kteří představují malé podniky, v souladu s příslušnými ustanoveními doporučení Komise 2003/361/ES⁷.
- (24) Mediace může poskytovatelům internetových zprostředkovatelských služeb a jejich podnikovým uživatelům poskytnout prostředky pro uspokojivé řešení sporů, aniž by se musela použít soudní řízení, která mohou být zdlouhavá a nákladná. Poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb by proto měli usnadnit mediaci zejména určením mediátorů, s nimiž jsou ochotni pracovat. Mediátoři, kteří poskytují své služby z místa nacházejícího se mimo Unii by měli být určeni, pouze je-li zaručeno, že použití jejich služeb nikterak nezabaví dotčené podnikové uživatele právní ochrany, která se jim poskytuje podle unijního práva nebo práva členských států, včetně požadavků tohoto nařízení a platného práva týkajícího se ochrany osobních údajů a obchodního tajemství. Aby tito mediátoři byli dostupní, spravedliví a co nejrychlejší, nejefektivnější a nejúčinnější, měli by splňovat určitá stanovená kritéria.
- (25) Poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb by měli nést úměrnou část celkových nákladů mediace s přihlédnutím ke všem příslušným prvkům daného případu. Za tímto účelem by měl mediátor navrhnout, jaká část je v jednotlivém případě přiměřená. Tato část by však nikdy neměla být nižší než polovina uvedených nákladů.
- (26) Aby se usnadnilo řešení sporů týkajících se poskytování internetových zprostředkovatelských služeb používajících mediaci v Unii, Komise by měla podpořit zřízení specializované mediační organizace, která v současné době chybí. Zapojení mediátorů, kteří mají odborné znalosti internetových zprostředkovatelských služeb a internetových vyhledávačů a také specifických průmyslových odvětví, v nichž se tyto služby poskytují, by mělo zvýšit důvěru, kterou mají obě strany v mediační řízení, a pravděpodobnost, že takové řízení, povede k rychlému, spravedlivému a uspokojivému výsledku.
- (27) Různé faktory, například omezené finanční prostředky, obava ze msty a ustanovení o výlučné volbě práva a soudu uvedená v podmínkách, mohou omezit efektivnost existujících možností soudní nápravy, zejména těch, které vyžadují, aby podnikoví uživatelé nebo uživatelé firemních internetových stránek jednali samostatně, a aby byli identifikovatelní. Aby se zajistilo účinné uplatňování tohoto nařízení, měla by se organizacím, sdružením zastupujícím podnikové uživatele nebo uživatele firemních internetových stránek a rovněž některým veřejným subjektům zřízeným v členských státech poskytnout možnost podat žalobu u vnitrostátních soudů. Cílem takové žaloby u vnitrostátních soudů by mělo být přerušení nebo zákaz porušování pravidel stanovených v tomto nařízení a zamezení budoucím škodám, které by mohly podkopat udržitelné obchodní vztahy v

⁷

Doporučení Komise 2003/361/ES ze dne 6. května 2003 o definici mikropodniků, malých a středních podniků (Úř. věst. L 124, 20.5.2003, s. 36).

ekonomice on-line platforem. Za účelem zajištění, aby takové organizace nebo sdružení účinně a náležitě využívaly toto právo, měly by splňovat určitá kritéria. Vzhledem ke zvláštnímu postavení příslušných veřejných subjektů v členských státech, kde byly takové subjekty zřízeny, by se mělo vyžadovat pouze, aby tyto subjekty byly v souladu s příslušnými předpisy vnitrostátního práva výslovně pověřeny podávat uvedené žaloby ať už ve společném zájmu dotčených stran, nebo v obecném zájmu, aniž by bylo potřeba na takové veřejné subjekty uplatňovat výše zmíněná kritéria. Takové žaloby by se nikterak neměly dotknout práv podnikových uživatelů a uživatelů firemních internetových stránek na podání samostatné soudní žaloby.

- (28) Kodexy chování zpracované buď dotčeným poskytovatelem služeb, nebo organizacemi či sdruženími, které ho zastupují, mohou přispět k náležitému uplatňování tohoto nařízení, a měly by se proto podporovat. Když se takové kodexy chování zpracovávají v konzultaci se všemi příslušnými zúčastněnými stranami, měly by se zohlednit zvláštní charakteristické znaky dotčených odvětví a také typické vlastnosti mikropodniků a malých a středních podniků.
- (29) Komise by měla toto nařízení pravidelně hodnotit, zejména s ohledem na určení, zda jsou nutné změny zohledňující příslušný vývoj techniky nebo vývoj na trhu.
- (30) Při poskytování informací vyžadovaných tímto nařízením by se měly co nejvíce vzít v úvahu zvláštní potřeby osob se zdravotním postižením, a to v souladu s cíli Úmluvy Organizace spojených národů o právech osob se zdravotním postižením⁸.
- (31) Jelikož cíle tohoto nařízení, totiž zajištění spravedlivého, předvídatelného, udržitelného a důvěryhodného internetového podnikatelského prostředí na vnitřním trhu, nemůže být dosaženo uspokojivě na úrovni členských států, ale spíše jej z důvodu jeho rozsahu a účinků může být lépe dosaženo na úrovni Unie, může Unie přijmout opatření v souladu se zásadou subsidiarity stanovenou v článku 5 Smlouvy o Evropské unii. V souladu se zásadou proporcionality stanovenou v uvedeném článku nepřekračuje toto nařízení rámec toho, co je nezbytné pro dosažení uvedeného cíle.
- (32) Je vhodné vysvětlit, že tímto nařízením by nemělo být dotčeno uplatňování příslušných pravidel unijního práva platného v oblasti soudní spolupráce v občanskoprávních věcech, hospodářské soutěže, ochrany práv spotřebitelů, elektronického obchodování a finančních služeb.
- (33) Toto nařízení se snaží zajistit plné dodržování práva na účinnou právní ochranu a spravedlivý proces a podporuje uplatňování svobody podnikání stanovených v článcích 47 a 16 Listiny základních práv Evropské unie,

PŘIJALY TOTO NAŘÍZENÍ:

Článek 1

Předmět a rozsah

1. Toto nařízení stanoví pravidla k zajištění, aby podnikovým uživatelům internetových zprostředkovatelských služeb a uživatelům firemních internetových stránek ve vztahu k internetovým vyhledávačům byla poskytnuta odpovídající transparentnost a možnosti účinného odškodnění.

⁸ Úmluva Organizace spojených národů o právech osob se zdravotním postižením, k dispozici na adrese: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

2. Toto nařízení se vztahuje na internetové zprostředkovatelské služby a internetové vyhledávače poskytované, nebo nabízené k poskytnutí, podnikovým uživatelům a uživatelům firemních internetových stránek, kteří jsou usazeni, nebo mají místo pobytu v Unii a prostřednictvím internetových zprostředkovatelských služeb nebo internetových vyhledávačů nabízejí zboží nebo služby spotřebitelům nacházejícím se v Unii, bez ohledu na místo usazení nebo místo pobytu poskytovatelů takových služeb.

Článek 2

Definice

Pro účely tohoto nařízení se rozumí:

- 1) „podnikovým uživatelem“ každá fyzická nebo právnická osoba, která prostřednictvím internetových zprostředkovatelských služeb nabízí zboží nebo služby spotřebitelům za účelem souvisejícím s jejím obchodem, podnikáním, řemeslem nebo výkonem povolání;
- 2) „internetovými zprostředkovatelskými službami“ služby, které splňují všechna tato kritéria:
 - a) představují služby informační společnosti ve smyslu čl. 1 odst. 1 písm. b) směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/1535⁹;
 - b) umožňují podnikovým uživatelům nabízet zboží nebo služby spotřebitelům s cílem usnadnit zavedení přímých transakcí mezi těmito podnikovými uživateli a spotřebiteli, bez ohledu na to, kde jsou tyto transakce nakonec uzavřeny;
 - c) jsou poskytovány podnikovým uživatelům na základě smluvních vztahů mezi poskytovateli těchto služeb na jedné straně a těmito podnikovými uživateli a spotřebiteli, jimž tito podnikoví uživatelé nabízejí zboží nebo služby, na straně druhé;
- 3) „poskytovatelem internetových zprostředkovatelských služeb“ jakákoli fyzická nebo právnická osoba, která poskytuje, nebo nabízí k poskytnutí, internetové zprostředkovatelské služby podnikovým uživatelům;
- 4) „spotřebitelem“ jakákoli fyzická osoba, která jedná za účelem nesouvisejícím s jejím obchodem, živností, řemeslem anebo výkonem jejího povolání;
- 5) „internetovým vyhledávačem“ digitální služba, která uživatelům umožňuje provádět vyhledávání v zásadě na všech internetových stránkách nebo na internetových stránkách v určitém jazyce, a to na základě dotazu na jakékoli téma v podobě klíčového slova, sousloví nebo jiného zadání, přičemž služba poskytuje odkazy, na nichž lze nalézt informace související s požadovaným obsahem;
- 6) „poskytovatelem internetového vyhledávače“ jakákoli fyzická nebo právnická osoba, která poskytuje, nebo nabízí k poskytnutí, internetové vyhledávače spotřebitelům;
- 7) „uživatelé firemních internetových stránek“ každá fyzická nebo právnická osoba, která používá internetové stránky pro nabízení zboží nebo služeb spotřebitelům na účely související s jejím obchodem, podnikáním, řemeslem nebo výkonem povolání;
- (8) „pořadím“ relativní důležitost připisovaná zboží nebo službám, které podnikoví uživatelé nabízejí spotřebitelům prostřednictvím internetových zprostředkovatelských služeb, nebo internetovým stránkám indexovaným pro spotřebitele internetovými vyhledávači, jak je poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb nebo poskytovatelé internetových vyhledávačů

⁹

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/1535 ze dne 9. září 2015 o postupu při poskytování informací v oblasti norem a technických předpisů a předpisů pro služby informační společnosti (Úř. věst. L 241, 17.9.2015, s. 1).

prezentují, uspořádají nebo oznamují těmto spotřebitelům, bez ohledu na technické prostředky používané pro takovou prezentaci, uspořádání nebo oznamování;

- 9) „ovládáním“ vlastnictví nebo schopnost vyvíjet rozhodující vliv na podnik ve smyslu čl. 3 odst. 2 nařízení Rady (ES) 139/2004¹⁰;
- 10) „podmínkami“ všechny náležitosti, podmínky, doložky a jiné informace bez ohledu na jejich název nebo formu, které upravují smluvní vztah mezi poskytovatelem internetových zprostředkovatelských služeb a jejich podnikovými uživateli a které jednostranně stanoví poskytovatel internetových zprostředkovatelských služeb.

Článek 3

Podmínky

1. Poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb zajistí, aby jejich podmínky:
 - a) byly zpracovány ve srozumitelném a jednoznačném znění;
 - b) byly snadno dostupné pro podnikové uživatele ve všech fázích jejich obchodního vztahu s poskytovatelem internetových zprostředkovatelských služeb, kromě jiného i v předsmuvní fázi;
 - c) stanovily objektivní důvody pro rozhodnutí plně nebo částečně pozastavit nebo ukončit poskytování jejich internetových zprostředkovatelských služeb podnikovým uživatelům.
2. Podmínky nebo jejich zvláštní ustanovení, které nesplňují požadavky odstavce 1, nejsou pro dotčeného podnikového uživatele závazné, pokud takové nesplňování potvrdí příslušný soud.
3. Poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb oznámí dotčeným podnikovým uživatelům jakékoli předpokládané změny svých podmínek.

Předpokládané změny se neprovedou před uplynutím lhůty pro oznámení, která je úměrná a přiměřená charakteru a rozsahu předpokládaných změn a jejich důsledků pro dotčeného podnikového uživatele. Tato lhůta pro oznámení je nejméně 15 dnů ode dne, kdy poskytovatel internetových zprostředkovatelských služeb oznámí dotčeným podnikovým uživatelům předpokládané změny.

Dotčený podnikový uživatel může buď písemným prohlášením, nebo jiným zjevným potvrzením, upustit od lhůty pro oznámení uvedené ve druhém pododstavci.
4. Změny podmínek provedené poskytovatelem internetových zprostředkovatelských služeb v rozporu s ustanoveními odstavce 3 jsou neplatné.
5. Odstavec 3 se nepoužije, pokud se na poskytovatele internetových zprostředkovatelských služeb vztahuje právní povinnost vyžadující, aby změnil své podmínky takovým způsobem, který mu lhůtu pro oznámení uvedenou v odst. 3 druhém pododstavci, neumožňuje dodržet.

¹⁰ Nařízení Rady (ES) č. 139/2004 ze dne 20. ledna 2004 o kontrole spojování podniků (nařízení ES o spojování), (Úř. věst. L 24, 29.1.2004, s. 1).

Článek 4

Pozastavení a ukončení

1. Rozhodne-li se poskytovatel internetových zprostředkovatelských služeb plně nebo částečně pozastavit či ukončit jejich poskytování pro daného podnikového uživatele, poskytne mu bez zbytečného odkladu odůvodnění tohoto rozhodnutí.
2. Odůvodnění uvedené v odstavci 1 obsahuje odkaz na konkrétní skutečnosti nebo okolnosti, které vedly k rozhodnutí poskytovatele internetových zprostředkovatelských služeb, a také odkaz na příslušný objektivní důvod nebo důvody pro rozhodnutí uvedené v čl. 3 odst. 1 písm. c).

Článek 5

Pořadí

1. Poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb stanoví ve svých podmínkách hlavní parametry určující pořadí a důvody relativní důležitosti těchto hlavních parametrů na rozdíl od ostatních parametrů.

Obsahují-li tyto hlavní parametry možnost ovlivnit pořadí za jakoukoli přímou nebo nepřímou úhradu zaplacenou podnikovými uživateli dotčenému poskytovateli internetových zprostředkovatelských služeb, tento poskytovatel internetových zprostředkovatelských služeb zahrne do svých podmínek také popis těchto možností a dopadů takové úhrady na pořadí.

2. Poskytovatelé internetových vyhledávačů stanoví pro uživatele firemních internetových stránek hlavní parametry určující pořadí tak, že na svých internetových vyhledávacích poskytnou snadno a veřejně přístupný popis napsaný ve srozumitelném a jednoznačném jazyce. Tento popis budou průběžně aktualizovat.
3. Popis uvedený v odstavcích 1 a 2 musí být dostačující, aby podnikovým uživatelům nebo uživatelům firemních internetových stránek umožnil náležitě pochopit, zda, a pokud ano, tak v jakém rozsahu, mechanismus určování pořadí zohledňuje:
 - a) charakteristiky zboží a služeb nabízených spotřebitelům prostřednictvím internetových zprostředkovatelských služeb nebo internetových vyhledávačů;
 - b) důležitost těchto charakteristik pro uvedené spotřebitele;
 - c) pokud jde o internetové vyhledávače, charakteristické znaky koncepce internetové stránky používané uživateli firemních internetových stránek.
4. Splňují-li poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb a internetových vyhledávačů požadavky tohoto článku, nemusí zveřejnit žádná obchodní tajemství, jak jsou definována v čl. 2 bodě 1 směrnice (EU) 2016/943.

Článek 6

Různé zacházení

1. Poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb zahrnou do svých podmínek popis jakéhokoli rozdílného zacházení, které uplatňují, nebo mohou uplatňovat, na jedné straně ve vztahu ke zboží a službám, jež spotřebitelům prostřednictvím těchto internetových zprostředkovatelských služeb nabízí buď tento poskytovatel sám, nebo někteří podnikoví uživatelé ovládaní tímto poskytovatelem, a na druhé straně ve vztahu k jiným podnikovým uživatelům.

2. Popis uvedený v odstavci 1 případně zahrnuje nejméně jakékoli rozdílné zacházení z důvodu zvláštních opatření přijatých poskytovatelem internetových zprostředkovatelských služeb nebo z důvodu jeho chování, které se týká těchto skutečností:
- a) přístupu, který poskytovatel nebo jím ovládaní podnikoví uživatelé mohou mít k jakýmkoli osobním či jiným údajům nebo k oběma, jež podnikoví uživatelé nebo spotřebitelé poskytují za používání dotčených internetových zprostředkovatelských služeb, nebo které jsou generovány prostřednictvím poskytování těchto služeb;
 - b) pořadí;
 - c) přímé nebo nepřímé úhrady účtované za používání dotčených internetových zprostředkovatelských služeb;
 - d) přístupu ke službám nebo podmínkám pro používání služeb, které jsou přímo spojené s dotčenými internetovými zprostředkovatelskými službami nebo jsou pro ně pomocné.

Článek 7

Přístup k údajům

1. Poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb zahrnou do svých podmínek popis technického a smluvního přístupu podnikových uživatelů k jakýmkoli osobním či jiným údajům nebo k oběma, jež podnikoví uživatelé nebo spotřebitelé poskytují za používání dotčených internetových zprostředkovatelských služeb, nebo které jsou generovány prostřednictvím poskytování těchto služeb, nebo skutečnost, že technický a smluvní přístup chybí.
2. Prostřednictvím popisu uvedeného v odstavci 1 poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb náležitě informují podnikové uživatele nejméně o tom:
 - a) zda poskytovatel internetových zprostředkovatelských služeb má přístup k osobním nebo jiným údajům nebo k oběma, jež podnikoví uživatelé nebo spotřebitelé poskytují za používání těchto služeb, nebo které jsou generovány jejich poskytováním, a pokud ano, tak k jakým kategoriím těchto údajů a za jakých podmínek;
 - b) zda podnikový uživatel má přístup k osobním nebo jiným údajům či oběma, které poskytuje v souvislosti s jeho používáním dotčených internetových zprostředkovatelských služeb, nebo generovaných poskytováním těchto služeb pro tohoto podnikového uživatele a spotřebitele jeho zboží nebo služeb, a pokud ano, k jaké kategorii těchto údajů a za jakých podmínek;
 - c) zda kromě písmene b) má podnikový uživatel přístup k osobním nebo jiným údajům či k oběma, kromě jiného i v souhrnné formě, předkládaným nebo generovaným prostřednictvím poskytování internetových zprostředkovatelských služeb pro všechny jejich podnikové uživatele a spotřebitele, a pokud ano, k jaké kategorii těchto údajů a za jakých podmínek.

Článek 8

Omezení v nabízení různých podmínek jinými prostředky

1. Pokud poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb omezí v poskytování svých služeb možnost podnikových uživatelů nabízet stejné zboží a služby spotřebitelům za různých podmínek jinými prostředky než prostřednictvím těchto služeb, zahrnou do svých podmínek důvody tohoto omezení a zajistí snadný přístup veřejnosti k nim. Důvody zahrnují hlavní ekonomická, obchodní nebo právní hlediska těchto omezení.

2. Povinností stanovenou v odstavci 1 nejsou dotčeny žádné zákazy nebo omezení týkající se uložení takových omezení vyplývajících z uplatňování jiných pravidel Unie nebo z vnitrostátních pravidel, které jsou v souladu s právními předpisy Unie, jimž podléhají poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb.

Článek 9

Interní systém pro vyřizování stížností

1. Poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb zajistí interní systém pro vyřizování stížností podnikových uživatelů.

Tento interní systém pro vyřizování stížností musí být pro podnikové uživatele snadno přístupný. Musí jim umožnit podávat přímo u dotčeného poskytovatele stížnosti týkající se těchto otázek:

- a) domnělého neplnění právních závazků stanovených v tomto nařízení ze strany poskytovatele, které má záporný vliv na stěžovatele;
- b) technické problémy, jež se vztahují přímo na poskytování internetových zprostředkovatelských služeb a negativně ovlivňují stěžovatele takovým způsobem, který není zanedbatelný;
- c) opatření přijímaná poskytovatelem nebo jeho chování, jež se vztahují přímo na poskytování internetových zprostředkovatelských služeb a negativně ovlivňují stěžovatele takovým způsobem, který není zanedbatelný.

2. Poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb musí jako součást svého interního systému pro vyřizování stížností:

- a) náležitě posoudit podané stížnosti a navazující opatření, která možná budou muset přijmout ve věci stížnosti za účelem odpovídajícího řešení nastoleného problému, a to způsobem, který je úměrný důležitosti a složitosti této otázky;
- b) zpracovat stížnosti rychle a účinně s přihlédnutím k důležitosti a složitosti vznesené otázky;
- c) individualizovaným způsobem oznámit stěžovateli výsledek interního procesu vyřizování stížnosti zpracovaný ve srozumitelném a jednoznačném jazyku.

3. Poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb zahrnou do svých podmínek veškeré příslušné informace týkající se přístupu k jejich internímu systému pro vyřizování stížností a jeho fungování.

4. Poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb zpracují každý rok informace o fungování a efektivnosti svého interního systému pro vyřizování stížností a veřejnosti k nim zajistí snadný přístup.

Tyto informace obsahují celkový počet podaných stížností, předmět stížností, dobu potřebnou na jejich zpracování a rozhodnutí učiněné ve věci stížností.

5. Ustanovení tohoto článku se nevztahují na poskytovatele internetových zprostředkovatelských služeb, kteří jsou malými podniky ve smyslu čl. 2 odst. 2 přílohy doporučení Komise 2003/361/ES¹¹.

¹¹ Doporučení Komise 2003/361/ES ze dne 6. května 2003 o definici mikropodniků, malých a středních podniků (Úř. věst. L 124, 20.5.2003, s. 36).

Článek 10

Mediace

1. Poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb určí ve svých podmínkách jednoho nebo více mediátorů, kteří jsou ochotni vynaložit úsilí zaměřené na dosažení dohody s podnikovými uživateli o mimosoudním řešení sporů mezi poskytovatelem a podnikovým uživatelem, které vzniknou v souvislosti s poskytováním dotčených internetových zprostředkovatelských služeb, včetně stížností, které nemohly být vyřešeny pomocí interního systému pro vyřizování stížností uvedeného v článku 9.

Mediátory, kteří poskytují mediační služby z místa mimo Unii, mohou poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb určit, pouze pokud je zajištěno, že v důsledku toho, že mediátoři poskytují tyto služby z místa mimo Unii, nebudou dotčení podnikoví uživatelé fakticky zbaveni výhod právních ochranných opatření stanovených v právních předpisech Unie nebo členských států.

2. Mediátoři uvedení v odstavci 1 musí splňovat tyto požadavky:
 - a) jsou nestranní a nezávislí;
 - b) jejich mediační služby jsou cenově přístupné pro průměrného podnikového uživatele dotčených internetových zprostředkovatelských služeb;
 - c) jsou způsobilí poskytovat své mediační služby v jazyce podmínek, které upravují smluvní vztah mezi poskytovatelem internetových zprostředkovatelských služeb a dotčeným podnikovým uživatelem;
 - d) jsou snadno dostupní buď fyzicky v místě usazení, nebo v místě pobytu podnikatelského subjektu, nebo dálkově s použitím komunikačních technologií;
 - e) jsou schopni poskytovat své mediační služby neprodleně;
 - f) dostatečně rozumí obecným vztahům mezi podniky, což jim umožňuje účinně přispívat ke snaze řešit spory.
3. Poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb se v dobré víře zapojí do jakékoli snahy některého z mediátorů, které určili v souladu s odstavcem 1, dosáhnout dohody prostřednictvím mediace za účelem dosažení dohody o řešení sporu.
4. Poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb nesou v každém jednotlivém případě přiměřenou část celkových nákladů na mediaci. Přiměřená část těchto celkových nákladů se určí na základě návrhu mediátora s přihlédnutím ke všem příslušným prvkům daného případu, zejména poměrným přednostem nároků stran ve sporu, chování stran a také velikosti a finanční síle stran ve vzájemném poměru. Poskytovatelé internetových zprostředkovatelských služeb však v každém případě nesou nejméně polovinu celkových nákladů.
5. Jakoukoli snahou dosáhnout dohody prostřednictvím mediace ve věci řešení sporu v souladu s tímto článkem nejsou dotčena práva dotčených poskytovatelů internetových zprostředkovatelských služeb a podnikových uživatelů zahájit soudní řízení kdykoli během mediačního řízení nebo po něm.

Článek 11

Specializovaní mediátoři

Komise podpoří poskytovatele internetových zprostředkovatelských služeb a také organizace a sdružení, která je zastupují, aby jednotlivě nebo společně založili jednu nebo více organizací poskytujících mediační

služby, které splňují požadavky stanovené v čl. 10 odst. 2, se zvláštním účelem usnadnit mimosoudní řešení sporů s podnikovými uživateli, které vznikají v souvislosti s poskytováním těchto služeb, s přihlédnutím zejména k přeshraničnímu charakteru internetových zprostředkovatelských služeb.

Článek 12

Soudní řízení vedená zastupujícími organizacemi nebo sdruženími a veřejnými subjekty

1. Organizace a sdružení, která mají oprávněný zájem na zastupování podnikových uživatelů nebo uživatelů firemních internetových stránek, a také veřejné subjekty zřízené v členských státech mají právo podat žalobu u vnitrostátních soudů v Unii v souladu s ustanoveními právních předpisů členského státu, v němž je podána žaloba, přerušit nebo zakázat neplnění příslušných požadavků ze strany poskytovatelů internetových zprostředkovatelských služeb nebo internetových vyhledávačů stanovených v tomto nařízení.
2. Organizace nebo sdružení mají právo odvolat se na odstavec 1, pouze pokud v době podání žaloby splňují všechna tato kritéria:
 - a) jsou řádně založeny podle práva členského státu;
 - b) plní cíle, které jsou ve společném zájmu skupiny podnikových uživatelů nebo uživatelů firemních internetových stránek, které zastupují;
 - c) jsou neziskové.

V členských státech, kde byly takové veřejné subjekty zřízeny, mají tyto veřejné subjekty právo uvedené v odstavci 1, jsou-li pověřeny bránit společné zájmy podnikových uživatelů nebo uživatelů firemních internetových stránek nebo zajišťovat dodržování požadavků stanovených tímto nařízením, v souladu s právem dotčeného členského státu.
3. Právem uvedeným v odstavci 1 nejsou dotčena práva podnikových uživatelů a uživatelů firemních internetových stránek na samostatné podání žaloby u příslušných vnitrostátních soudů v souladu s ustanoveními právních předpisů členského státu, v němž je podána žaloba, s cílem řešit neplnění příslušných požadavků stanovených v tomto nařízení ze strany poskytovatelů internetových zprostředkovatelských služeb.

Článek 13

Kodexy chování

1. Komise podněcuje poskytovatele internetových zprostředkovatelských služeb a organizace a sdružení, která je zastupují, aby vypracovali kodexy chování, jejichž cílem by bylo přispět k náležitému uplatňování tohoto nařízení s přihlédnutím ke zvláštním charakteristickým znakům různých odvětví, v nichž se poskytují internetové zprostředkovatelské služby, a také ke zvláštním charakteristikám mikropodniků a malých a středních podniků.
2. Komise podněcuje poskytovatele internetových vyhledávačů a organizace a sdružení, která je zastupují, aby vypracovali kodexy chování, jejichž cílem by bylo přispět k náležitému uplatňování čl. 5 odst. 2 a 3.

Článek 14

Přezkum

1. Do [datum: tři roky po datu vstupu v platnost] a potom každé tři roky Komise vyhodnotí toto nařízení a podá zprávu Evropskému parlamentu, Radě a Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru.
2. První hodnocení tohoto nařízení bude provedeno zejména za účelem posouzení dodržování povinností stanovených v člancích 5, 6, 7 a 8 a jejich dopadu na ekonomiku on-line platforem, a zda mohou být potřebná doplňující pravidla týkající se kromě jiného vymáhání, s cílem zajistit spravedlivé, předvídatelné, udržitelné a důvěryhodné internetové podnikatelské prostředí na jednotném trhu.
3. Členské státy poskytnou veškeré příslušné informace, které Komise může požadovat pro účely zpracování zprávy uvedené v odstavci 1.
4. Komise při provádění hodnocení tohoto nařízení zohlední stanoviska a zprávy, které jí předloží expertní skupina pro sledování ekonomiky internetových platforem zřízená v souladu s rozhodnutím Komise C(2018)2393. Přihlédne případně rovněž k obsahu a fungování všech kodexů chování uvedených v článku 13.

Článek 15

Vstup v platnost a použitelnost

1. Toto nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v *Úředním věstníku Evropské unie*.
2. Použije se ode dne [datum: šest měsíců po dni vyhlášení].

Toto nařízení je závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech.

V Bruselu dne

*Za Evropský parlament
předseda*

*Za Radu
předseda*