



Βρυξέλλες, 26.4.2018  
COM(2018) 238 final

2018/0112 (COD)

Πρόταση

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ**

**για την προώθηση της δίκαιης μεταχείρισης και της διαφάνειας για τους επιχειρηματικούς χρήστες επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης**

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

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

## ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

### 1. ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΠΡΟΤΑΣΗΣ

#### • Αιτιολόγηση και στόχοι της πρότασης

Οι επιγραμμικές πλατφόρμες αποτελούν βασικούς καταλυτικούς παράγοντες του ψηφιακού εμπορίου. Επί του παρόντος, πάνω από ένα εκατομμύριο επιχειρήσεις της ΕΕ διεξάγουν εμπορικές συναλλαγές μέσω επιγραμμικών πλατφορμών προκειμένου να προσεγγίσουν τους πελάτες<sup>1</sup> τους και εκτιμάται ότι περίπου το 60 % της ιδιωτικής κατανάλωσης και το 30 % της δημόσιας κατανάλωσης προϊόντων και υπηρεσιών που σχετίζονται με τη συνολική ψηφιακή οικονομία πραγματοποιούνται μέσω επιγραμμικών ενδιάμεσων φορέων.<sup>2</sup> Οι εν λόγω επιγραμμικές δραστηριότητες διαμεσολάβησης συνήθως ωφελούνται από σημαντικά άμεσα και έμμεσα αποτελέσματα δικτύου βάσει δεδομένων, τα οποία τείνουν να έχουν ως αποτέλεσμα την ύπαρξη περιορισμένου μόνο αριθμού επιτυχημένων πλατφορμών ανά τμήμα της οικονομίας που διενεργείται μέσω ενδιάμεσων φορέων. Αυτή η αυξανόμενη διαμεσολάβηση των συναλλαγών μέσω επιγραμμικών πλατφορμών, σε συνδυασμό με τα ισχυρά αποτελέσματα δικτύου που μπορεί να τροφοδοτούνται από τα πλεονεκτήματα που παρέχουν τα δεδομένα από τις επιγραμμικές πλατφόρμες, οδηγούν σε αυξημένη εξάρτηση των επιχειρήσεων από τις επιγραμμικές πλατφόρμες ως οιονεί «ελεγκτές πύλης» για τις αγορές και τους καταναλωτές. Η ασυμμετρία μεταξύ της σχετικής ισχύος στην αγορά ενός μικρού αριθμού επιγραμμικών πλατφορμών οι οποίες κατέχουν ηγετική θέση —όχι όμως απαραίτητα δεσπόζουσα θέση υπό την έννοια του δικαίου περί ανταγωνισμού— επιδεινώνεται από την εγγενώς κατακερματισμένη προσφορά που αποτελείται από χιλιάδες μικρούς εμπόρους. Στον βαθμό που υπάρχουν, δεν παρατηρείται παρόμοια δυναμική σε σχέση με τις επιγραμμικές πλατφόρμες που λειτουργούν ως ενδιάμεσοι φορείς μεταξύ επιχειρήσεων (B2B), όπου τόσο οι επιχειρηματικοί χρήστες όσο και η επιγραμμική πλατφόρμα τείνουν να αποτελούν μεγάλες και πολύπλοκες επιχειρήσεις που μπορούν πιο εύκολα να εξασφαλίζουν ισορροπημένες συμβατικές σχέσεις. Σε μελέτη της Επιτροπής του 2006<sup>3</sup> διαπιστώνεται ότι αυτή η επίγνωση των κινδύνων ήταν ένας παράγοντας που εμπόδισε την ευρεία υιοθέτηση των ηλεκτρονικών αγορών μεταξύ επιχειρήσεων.

Στους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, οι οποίοι καλύπτονται από την παρούσα πρωτοβουλία, περιλαμβάνονται κατ' αρχήν αγορές ηλεκτρονικού εμπορίου, επιγραμμικά καταστήματα εφαρμογών λογισμικού και επιγραμμικά μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Όλοι οι εν λόγω διαφορετικοί τύποι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης έχουν ως στόχο να διευκολύνουν, με την παροχή υπηρεσιών της κοινωνίας των πληροφοριών, την έναρξη άμεσων συναλλαγών μεταξύ επιχειρηματικών χρηστών και καταναλωτών που δεσμεύονται βάσει σύμβασης, ανεξάρτητα από το εάν οι τελικές συναλλαγές εκτελούνται εντός ή εκτός διαδικτύου. Προκειμένου να διευκολυνθούν οι άμεσες αυτές συναλλαγές, όλες οι εν λόγω επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης καθιστούν εφικτή ουσιαστικά την επιγραμμική παρουσία επιχειρηματικών χρηστών που προσφέρουν προϊόντα ή υπηρεσίες στους καταναλωτές, χωρίς οι επιχειρηματικοί αυτοί χρήστες να είναι, κατ' αρχήν, υποχρεωμένοι να λειτουργούν έναν αυτόνομο δικτυακό τόπο. Εκτός από τη δυνατότητα

<sup>1</sup> [Copenhagen Economics](#), «Online Intermediaries: Impact on the EU economy» (Επιγραμμικοί ενδιάμεσοι φορείς: επιπτώσεις στην οικονομία της ΕΕ) 2015.

<sup>2</sup> *Οπ.π.*

<sup>3</sup> Νομική μελέτη σχετικά με τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές στις ηλεκτρονικές αγορές μεταξύ επιχειρήσεων, e-ENTR/04/69 του Μαΐου 2006.

επιγραμμικής παρουσίας των επιχειρηματικών χρηστών, οι επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης διευκολύνουν συχνά την άμεση επικοινωνία μεταξύ μεμονωμένων επιχειρηματικών χρηστών και καταναλωτών μέσω ενσωματωμένης διεπαφής επιγραμμικής επικοινωνίας. Όσον αφορά τα επιγραμμικά μέσα κοινωνικής δικτύωσης, σημειώνεται ότι ορισμένοι πάροχοι αυτής της κατηγορίας παρόχων επιγραμμικών υπηρεσιών ενσωματώνουν στην πραγματικότητα διάφορες επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης εντός ενός και του αυτού ψηφιακού περιβάλλοντος, οι οποίες μπορούν να καλυφθούν από την παρούσα πρωτοβουλία. Οι επιχειρηματικές σελίδες, για παράδειγμα, επιτρέπουν στους καταναλωτές να βρίσκουν τοπικές επιχειρήσεις και παρόχους υπηρεσιών και αποτελούν σημαντικό παράγοντα στις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών (B2C). Αυτές οι επιχειρηματικές σελίδες ενσωματώνουν ολοένα και περισσότερο λειτουργίες άμεσης κράτησης ή αγοράς, μετατρέποντας τις υπηρεσίες αυτές σε αγορές επιγραμμικού ηλεκτρονικού εμπορίου.

Παρότι προσφέρουν μεγάλες δυνατότητες όσον αφορά την αποτελεσματική πρόσβαση στις (διασυνοριακές) αγορές, οι ευρωπαϊκές επιχειρήσεις δεν μπορούν να αξιοποιήσουν πλήρως το δυναμικό της οικονομίας των επιγραμμικών πλατφορμών λόγω ορισμένων πιθανώς επιβλαβών εμπορικών πρακτικών και έλλειψης αποτελεσματικών μηχανισμών προσφυγής στην Ένωση. Παράλληλα, οι οικείοι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών αντιμετωπίζουν δυσκολίες στη δραστηριοποίησή τους στην ενιαία αγορά λόγω του νεοεμφανιζόμενου κατακερματισμού.

Η εξάρτηση των επιχειρήσεων από ορισμένες επιγραμμικές υπηρεσίες συνεπάγεται ότι οι πάροχοι των εν λόγω επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης έχουν περιθώριο να ασκούν ορισμένες δυνητικά επιβλαβείς εμπορικές πρακτικές οι οποίες συμβάλλουν στον περιορισμό των πωλήσεων των επιχειρηματικών χρηστών και τον κίνδυνο υπονόμησης της εμπιστοσύνης τους, οι οποίες είναι κυρίως οι εξής: μη αιτιολογημένες αλλαγές στους όρους και τις προϋποθέσεις χωρίς προειδοποίηση· διαγραφή προϊόντων ή υπηρεσιών και αναστολή λογαριασμών χωρίς σαφή αιτιολόγηση· έλλειψη διαφάνειας όσον αφορά την κατάταξη των προϊόντων και υπηρεσιών και των επιχειρήσεων που τις προσφέρουν· ασαφείς όροι πρόσβασης σε δεδομένα που συλλέγονται από παρόχους και χρήσης αυτών· καθώς και έλλειψη διαφάνειας όσον αφορά την ευνοϊκή μεταχείριση των ανταγωνιστικών υπηρεσιών των ίδιων των παρόχων και τις λεγόμενες ρήτρες του πλέον ευνοούμενου κράτους (ΠΕΚ), οι οποίες περιορίζουν την ικανότητα των επιχειρήσεων να προσφέρουν ελκυστικότερες συνθήκες μέσω διαύλων πλην των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης.

Επιπλέον, οι επιγραμμικές γενικές μηχανές αναζήτησης μπορούν επίσης να αποτελέσουν σημαντικές πηγές διαδικτυακής κίνησης για τις επιχειρήσεις και μπορούν να επηρεάσουν την εμπορική επιτυχία των χρηστών εταιρικών ιστότοπων που προσφέρουν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες τους επιγραμμικά στην εσωτερική αγορά. Η κατάταξη των δικτυακών τόπων από τους παρόχους επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης, συμπεριλαμβανομένων εκείνων των δικτυακών τόπων μέσω των οποίων οι επιχειρήσεις προσφέρουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους στους καταναλωτές, έχει σημαντικό αντίκτυπο στην επιλογή των καταναλωτών και στην εμπορική επιτυχία των χρηστών των εν λόγω εταιρικών ιστότοπων. Έτσι, ακόμα και αν δεν υπάρχει συμβατική σχέση με τους χρήστες των εταιρικών ιστότοπων τους, οι επιγραμμικές γενικές μηχανές αναζήτησης παρουσιάζουν εξίσου ένα πρόβλημα εξάρτησης, ειδικά σε σχέση με δυνητικά επιβλαβείς πρακτικές κατάταξης, οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν τους επιχειρηματικούς χρήστες.

Ταυτόχρονα, το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο ενδέχεται να μην είναι αποτελεσματικό για την αποτροπή ορισμένων από αυτές τις πρακτικές ούτε για την παροχή αποτελεσματικής προσφυγής. Ο σημαντικός νεοεμφανιζόμενος κατακερματισμός του κανονιστικού πλαισίου

στην ΕΕ περιπλέκει περαιτέρω το κανονιστικό περιβάλλον. Αυτή η κατάσταση, παρόλο που επηρεάζει κυρίως τους επιχειρηματικούς χρήστες, πλήττει όλους τους φορείς των οικοσυστημάτων των πολύπλευρων επιγραμμικών πλατφορμών, όπως επίσης και τους καταναλωτές, οι οποίοι ενδεχομένως έχουν μειωμένο εύρος επιλογών ανταγωνιστικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Η παρούσα πρόταση συμπληρώνεται με απόφαση της Επιτροπής για τη σύσταση ομάδας εμπειρογνομόνων για το παρατηρητήριο της οικονομίας των επιγραμμικών πλατφορμών, το οποίο έχει ως κύριο καθήκον την παρακολούθηση των ευκαιριών και των προκλήσεων για την Ένωση στην οικονομία των επιγραμμικών πλατφορμών, καθώς και των ζητημάτων που σχετίζονται με την εφαρμογή του κανονισμού που προτείνει τώρα η Επιτροπή.

- **Συνέπεια με τις ισχύουσες διατάξεις στον τομέα πολιτικής**

Δεν υπάρχει νομοθεσία σε επίπεδο Ένωσης που καλύπτει τις υπό εξέταση επιγραμμικές σχέσεις μεταξύ επιχειρήσεων με ενδιάμεσους φορείς.

Στο δίκαιο ανταγωνισμού στην Ένωση εμπίπτει, μεταξύ άλλων, η αντανταγωνιστική συμπεριφορά των επιχειρήσεων. Οι μονομερείς δυνητικά επιβλαβείς εμπορικές πρακτικές που καλύπτονται από την παρούσα πρωτοβουλία δεν παραβιάζουν απαραίτητως το δίκαιο ανταγωνισμού της ΕΕ βάσει του άρθρου 101 ή του άρθρου 102 της ΣΛΕΕ. Κατά συνέπεια, το δίκαιο ανταγωνισμού σε επίπεδο Ένωσης ή σε εθνικό επίπεδο ενδέχεται να μην καλύπτει όλα τα είδη θεμάτων που καλύπτονται από την παρούσα πρωτοβουλία.

Το δίκαιο για την προστασία των καταναλωτών καλύπτει σειρά δυνητικά επιβλαβών εμπορικών πρακτικών σε επίπεδο ΕΕ, ιδίως μέσω της οδηγίας 2005/29/ΕΚ<sup>4</sup> για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων<sup>5</sup>. Οι οδηγίες αυτές απαιτούν υψηλό επίπεδο διαφάνειας και «επαγγελματικής ευσυνειδησίας». Ωστόσο, το πεδίο εφαρμογής τους περιορίζεται στις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών. Αντιστρόφως, η οδηγία 2006/114/ΕΚ<sup>6</sup> για την παραπλανητική και συγκριτική διαφήμιση καλύπτει ορισμένες σχέσεις μεταξύ επιχειρήσεων. Αποσκοπεί στην προστασία των εμπορευόμενων από την παραπλανητική διαφήμιση και τις αθέμιτες συνέπειές της και τον καθορισμό των όρων υπό τους οποίους επιτρέπεται η συγκριτική διαφήμιση. Ωστόσο, οι διατάξεις που ορίζονται στην τελευταία αυτή πράξη περιορίζονται στις διαφημιστικές πρακτικές και γενικά δεν εξετάζουν τις δυνητικά επιβλαβείς εμπορικές πρακτικές που αναφέρονται παραπάνω, οι οποίες παρουσιάζονται στο πλαίσιο υφιστάμενης συμβατικής σχέσης μεταξύ των επιγραμμικών πλατφορμών και των επιχειρηματικών χρηστών τους.

- **Συνέπεια με άλλες πολιτικές της Ένωσης**

Η παρούσα πρόταση αποσκοπεί στην εξασφάλιση δίκαιου, προβλέψιμου, βιώσιμου και αξιόπιστου νομικού περιβάλλοντος για τους επιχειρηματικούς χρήστες, τους χρήστες εταιρικών ιστότοπων, τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και τις επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης. Το εν λόγω νομικό περιβάλλον θα περιορίσει την εμφάνιση και τις επιπτώσεις των επιβλαβών εμπορικών πρακτικών που εφαρμόζονται σε ορισμένες επιγραμμικές δραστηριότητες των πλατφορμών προς τις επιχειρήσεις και, ως εκ

<sup>4</sup> ΕΕ L 149 της 11.6.2005, σ. 22.

<sup>5</sup> ΕΕ L 95 της 21.4.1993, σ. 29.

<sup>6</sup> ΕΕ L 376 της 27.12.2006, σ. 21.

τούτου, θα διασφαλίσει την εμπιστοσύνη στην οικονομία των επιγραμμικών πλατφορμών και θα αποτρέψει τον περαιτέρω νομικό κατακερματισμό της ψηφιακής ενιαίας αγοράς.

Επομένως, η πρωτοβουλία συμβάλλει στην επίτευξη των στόχων της στρατηγικής για την ψηφιακή ενιαία αγορά με τη δημιουργία σαφούς, διαφανούς και σταθερού νομικού περιβάλλοντος για τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών και για τους επιχειρηματικούς χρήστες τους, αντιμετωπίζει τον κατακερματισμό της αγοράς και δίνει τη δυνατότητα σε όλους τους παράγοντες να αξιοποιήσουν τη νέα δυναμική της αγοράς υπό δίκαιους και ισόρροπους όρους και με κατάλληλο βαθμό διαφάνειας.

Η πρόταση είναι επίσης σύμφωνη με ορισμένες άλλες πολιτικές και κανόνες της Ένωσης. Συγκεκριμένα, συμπληρώνει τους προαναφερθέντες κανόνες ανταγωνισμού και προστασίας των καταναλωτών, χωρίς να θίγεται η εφαρμογή των κανόνων αυτών.

Επιπλέον, ιδίως όσον αφορά την προσφυγή, η πρόταση θα πρέπει να ερμηνευτεί βάσει των κανόνων του δικαίου της Ένωσης σχετικά με τη δικαστική συνεργασία σε αστικές υποθέσεις, όπως ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1215/2012 για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις<sup>7</sup>, ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 593/2008 για το εφαρμοστέο δίκαιο στις εξωσυμβατικές ενοχές<sup>8</sup>, ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 864/2007 για το εφαρμοστέο δίκαιο στις εξωσυμβατικές ενοχές<sup>9</sup> και η οδηγία 2008/52/ΕΚ για ορισμένα θέματα διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις<sup>10</sup>.

Η υποχρέωση παροχής περιγραφής των κύριων παραμέτρων που καθορίζουν την κατάταξη συμπληρώνει τις απαιτήσεις που υπέχουν οι εμπορευόμενοι δυνάμει του δικαίου της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών. Σημειωτέον εν προκειμένω ότι η Επιτροπή έχει εισηγηθεί τροποποιήσεις στο πλαίσιο της νέας συμφωνίας για τους καταναλωτές<sup>11</sup>, όπως, μεταξύ άλλων, την απαίτηση να ενημερώνονται με σαφήνεια οι καταναλωτές για τυχόν προώθηση αποτελεσμάτων αναζήτησης έναντι πληρωμής και τις κύριες παραμέτρους που καθορίζουν την κατάταξη στις επιγραμμικές αγορές.

Τέλος, η παρούσα πρόταση είναι συμβατή με την οδηγία 2000/31/ΕΚ για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά<sup>12</sup>, η οποία θεσπίζει γενικό πλαίσιο σχετικά με την παροχή υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας στην Ένωση.

Ο προτεινόμενος κανονισμός δεν θα επηρεάσει καμία από τις προαναφερθείσες υφιστάμενες πράξεις του δικαίου της Ένωσης.

<sup>7</sup> EE L 351 της 20.12.2012, σ. 1.

<sup>8</sup> EE L 177 της 4.7.2008, σ. 6.

<sup>9</sup> EE L 199 της 31.7.2007, σ. 40.

<sup>10</sup> EE L 136 της 24.5.2008, σ. 3.

<sup>11</sup> COM(2018) 185 (final) της 11ης Απριλίου 2018, βλ. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?qid=1523880940100&uri=COM:2018:185:FIN>

<sup>12</sup> EE L 178 της 17.7.2000, σ. 1.

## 2. ΝΟΜΙΚΗ ΒΑΣΗ, ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΛΟΓΙΚΟΤΗΤΑ

### • Νομική βάση

Δεδομένου i) ότι η πρωτοβουλία αποτελεί βασικό τμήμα της στρατηγικής για την ενιαία ψηφιακή αγορά, ii) του εγγενούς διασυνοριακού χαρακτήρα των υπό εξέταση επιγραμμικών υπηρεσιών και iii) του νεοεμφανιζόμενου κατακερματισμού της ενιαίας αγοράς μέσω ειδικής εθνικής νομοθεσίας σχετικά με τα καλυπτόμενα θέματα, το άρθρο 114 της ΣΛΕΕ αποτελεί την κατάλληλη νομική βάση για την παρούσα πρωτοβουλία.

Ο στόχος του άρθρου 114 της ΣΛΕΕ είναι η προσέγγιση των διατάξεων στα κράτη μέλη και η διασφάλιση της εφαρμογής συνεκτικών και αμερόληπτων κανόνων σε ολόκληρη την Ένωση. Η εν λόγω εφαρμογή κοινών κανόνων σε ολόκληρη την Ένωση αντιμετωπίζει και αποτρέπει τις αποκλίσεις μεταξύ των κρατών μελών και διασφαλίζει την ασφάλεια δικαίου, επιτρέποντας έτσι στις επιχειρήσεις και τους καταναλωτές να αξιοποιούν τα οφέλη της εσωτερικής αγοράς. Ως εκ τούτου, η παρούσα πρωτοβουλία συμβάλλει στην εγκαθίδρυση και την καλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς.

### • Επικουρικότητα (σε περίπτωση μη αποκλειστικής αρμοδιότητας)

Ο εγγενής διασυνοριακός χαρακτήρας των υπό εξέταση επιγραμμικών υπηρεσιών συνεπάγεται ότι οι στόχοι δεν μπορούν να επιτευχθούν αποτελεσματικά μόνο από τα κράτη μέλη. Οι κορυφαίοι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης είναι εγκατεστημένοι σε ένα κράτος μέλος αλλά παρέχουν πρόσβαση σε σχεδόν ολόκληρο τον πληθυσμό της ΕΕ, τόσο από τον τόπο συνήθους διαμονής τους όσο και κατά τα ταξίδια σε ολόκληρη την Ένωση. Είναι σημαντικό ότι ορισμένες μορφές επιγραμμικών υπηρεσιών χρησιμοποιούνται ταυτόχρονα για εμπορικές επικοινωνίες με την επιγραμμική παρουσία του 90 % των απαντησάντων στην έρευνα εντοπισμού στοιχείων της Επιτροπής για τις σχέσεις μεταξύ πλατφορμών και επιχειρήσεων.

Ως εκ τούτου, η δράση της Ένωσης αποτελεί τον μοναδικό τρόπο για να εξασφαλιστεί η εφαρμογή κοινών, κατάλληλων και αποτελεσματικών κανόνων στους παρόχους των σχετικών υπηρεσιών και στους χρήστες αυτών των υπηρεσιών ανεξάρτητα από τον νόμο και τον τόπο δικαιοδοσίας που προσδιορίζονται στους όρους και τις προϋποθέσεις. Σχετικά με τα συγκεκριμένα θέματα που περιγράφονται εδώ, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο «υπογραμμίζει επίσης την ανάγκη για αυξημένη διαφάνεια στις πρακτικές και χρήσεις των πλατφορμών»<sup>13</sup>, ως μέρος κανονιστικού πλαισίου για την Ένωση προσανατολισμένου στο μέλλον.

### • Αναλογικότητα

Η παρούσα πρόταση αποσκοπεί να προσφέρει στους επιχειρηματικούς χρήστες και τους χρήστες εταιρικών ιστότοπων που πραγματοποιούν εμπορικές συναλλαγές στην Ένωση ένα βελτιωμένο επιχειρηματικό περιβάλλον. Παράλληλα, οι ενδιαφερόμενοι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών παραμένουν ελεύθεροι, κατ' αρχήν, να καθορίζουν τις γενικές πολιτικές που διέπουν την παροχή των υπηρεσιών τους και έχουν την ευκαιρία να διαμορφώνουν τις εθελοντικές δεσμεύσεις τους με κλαδικούς κώδικες δεοντολογίας βάσει νομικού πλαισίου βασισμένου σε αρχές. Κατά συνέπεια, η παρούσα πρόταση έχει ως στόχο να αντιμετωπιστεί επαρκώς το πρόβλημα που εντοπίζεται και, ταυτόχρονα, να διασφαλιστεί η ικανότητα των παρόχων επιγραμμικών υπηρεσιών για καινοτομία. Επιπλέον, η επιλογή κανονισμού θα διευκολύνει την αναβάθμιση των παρόχων προς όφελος όλων των

<sup>13</sup> Συμπεράσματα του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου, της 19ης Οκτωβρίου 2017, [ST 14 2017 INIT](#).

παραγόντων που συμμετέχουν στις επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης, καθώς η πρόβλεψη κοινών κανόνων με ισχύ σε όλη την Ένωση θα μειώσει εγγενώς το κόστος συμμόρφωσης και θα ενισχύσει την ασφάλεια δικαίου, ιδίως για τις διασυνοριακές επιχειρήσεις.

Η αναλογικότητα της προτιμώμενης επιλογής, όπως φαίνεται στην παρούσα πρόταση, έγκειται επίσης στον συνδυασμό σχετικά γενικών κανόνων της Ένωσης, οι οποίοι βασίζονται σε αρχές, με σημαντικό περιθώριο δράσης του κλάδου και στοχευμένης παρακολούθησης. Η προσέγγιση αυτή είναι προσαρμοσμένη στο ταχέως μεταβαλλόμενο τεχνολογικό και οικονομικό επιγραμμικό περιβάλλον. Η ομάδα εμπειρογνομόνων για το παρατηρητήριο της οικονομίας των επιγραμμικών πλατφορμών, η οποία θα συσταθεί παράλληλα με την παρούσα πρόταση, θα ακολουθήσει τόσο τη γενική εξέλιξη της ευρύτερης οικονομίας των επιγραμμικών πλατφορμών όσο και τα συγκεκριμένα θέματα που καλύπτονται εδώ, λαμβάνοντας, μεταξύ άλλων, υπόψη τις υποχρεώσεις νομικής διαφάνειας. Επομένως, η προσέγγιση που εφαρμόζεται στον παρόντα προτεινόμενο κανονισμό παραμένει αναλογική προς τα ζητήματα που εντοπίζονται στις επιγραμμικές σχέσεις μεταξύ επιχειρήσεων.

Αν ληφθεί υπόψη η διοικητική επιβάρυνση των διαφόρων συνιστωσών της πρωτοβουλίας, οι μικρές επιχειρήσεις θα επωφεληθούν από στοχευμένη εξαίρεση από την υποχρέωση δημιουργίας αποτελεσματικού εσωτερικού συστήματος διεκπεραίωσης καταγγελιών. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι η συγκεκριμένη υποχρέωση θέτει μόνο σχετικά υψηλού επιπέδου κριτήρια αποτελεσματικότητας και προσβασιμότητας, τα οποία θα προσφέρουν στους παρόχους την ελευθερία να εφαρμόσουν οικονομικά αποδοτικές τεχνικές λύσεις που θα οδηγήσουν σε κόστος χαμηλότερο από τον μέσο όρο. Η στοχευμένη εξαίρεση θα διασφαλίζει ότι, όταν δεν μπορεί να αποκλειστεί πλήρως ο διοικητικός φόρτος που απορρέει από την πρωτοβουλία, καλύπτονται μόνον οι επιχειρήσεις που παράγουν επαρκή έσοδα για την απορρόφησή του.

- **Επιλογή του νομικού μέσου**

Ο περιορισμός της δράσης της Ένωσης στην προώθηση εθελοντικών δράσεων από τον κλάδο και ορισμένων συνοδευτικών μέτρων είναι πιθανός, αλλά, κατά πάσα πιθανότητα, μη αποτελεσματικός, καθώς βασίζεται ουσιαστικά στα κίνητρα και τη θέληση του ίδιου του κλάδου να αλλάξει την υφιστάμενη κατάσταση. Ενώ οι πάροχοι υπηρεσιών και οι επιχειρηματικοί τους χρήστες ενδιαφέρονται για τη μεγιστοποίηση των αλληλεπιδράσεων και των συναλλαγών με τους καταναλωτές σε πλατφόρμες, τα βραχυπρόθεσμα συμφέροντά τους για την αντιμετώπιση ζητημάτων που προκύπτουν στις επιχειρηματικές τους σχέσεις δεν είναι παρά ατελώς ευθυγραμμισμένα. Η προηγούμενη εμπειρία με την πρωτοβουλία για την αλυσίδα εφοδιασμού (SCI) στον τομέα των τροφίμων υποδηλώνει επίσης ότι οι καθαρά εθελοντικές πρωτοβουλίες δεν είναι κατάλληλες για τη δημιουργία λειτουργικού ανεξάρτητου μηχανισμού προσφυγής και κανόνων δικαιοσύνης που είναι ελκυστικοί και αξιόπιστοι και για τις δύο πλευρές της αγοράς. Παρά την πρόοδο που έχει επιτευχθεί (εκπόνηση αρχών ορθής πρακτικής και σύσταση ομάδας διακυβέρνησης), οι προμηθευτές γεωργικών προϊόντων – οι κύριοι υποτιθέμενοι δικαιούχοι του καθεστώτος – δεν προσχώρησαν στο καθεστώς λόγω εμπιστευτικότητας και ανησυχιών για την επιβολή της νομοθεσίας. Εν τω μεταξύ, 21 κράτη μέλη έχουν ήδη εγκρίνει εθνική νομοθεσία και πρωτοβουλίες για την καταπολέμηση δυνητικά επιβλαβών εμπορικών πρακτικών στην αλυσίδα εφοδιασμού τροφίμων.

Για τον λόγο αυτό, μόνο ένα νομοθετικό μέσο μπορεί να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά τα εντοπισθέντα προβλήματα. Επιπλέον, προτιμάται ο κανονισμός, καθώς εφαρμόζεται άμεσα στα κράτη μέλη, θεσπίζει το ίδιο επίπεδο υποχρεώσεων για τους ιδιωτικούς φορείς και

καθιστά εφικτή τη συνεπή εφαρμογή κανόνων στο εγγενώς διασυνοριακό επιγραμμικό εμπόριο και την επιγραμμική αναζήτηση μέσω υπηρεσιών διαμεσολάβησης. Με το εν λόγω νομικό μέσο θα αντιμετωπιστεί επίσης και θα αποτραπεί ο κατακερματισμός της ψηφιακής ενιαίας αγοράς.

### **3. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΚ ΤΩΝ ΥΣΤΕΡΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΩΝ, ΤΩΝ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΕΩΝ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΚΤΙΜΗΣΕΩΝ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ**

- **Εκ των υστέρων αξιολογήσεις / έλεγχοι καταλληλότητας της ισχύουσας νομοθεσίας**

Στην έκθεση για τον έλεγχο καταλληλότητας της νομοθεσίας περί καταναλωτών και εμπορίας<sup>14</sup>, συμπεραίνεται ότι πρέπει να εξεταστούν τροποποιήσεις της οδηγίας για την παραπλανητική και τη συγκριτική διαφήμιση όσον αφορά τις σχέσεις μεταξύ επιχειρήσεων, και επιβεβαιώνονται σε μεγάλο βαθμό τα συμπεράσματα της ανακοίνωσης της Επιτροπής του 2012 στην οποία αναγγέλθηκε η πρόθεση αναθεώρησης της εν λόγω οδηγίας<sup>15</sup>. Ωστόσο, στην αρχική εκτίμηση επιπτώσεων για την στοχευμένης αναθεώρηση των οδηγιών της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών επισημαίνεται ότι τα συμπεράσματα του ελέγχου καταλληλότητας θα μπορούσαν να αποτελέσουν τη βάση της παρούσας πρωτοβουλίας που αφορά τις σχέσεις μεταξύ πλατφόρμας και επιχειρήσεων στο πλαίσιο της ψηφιακής ενιαίας αγοράς. Ως εκ τούτου, η παρούσα πρωτοβουλία βασίζεται στα συμπεράσματα που προέκυψαν κατά τη διάρκεια του πλέον πρόσφατου ελέγχου καταλληλότητας της νομοθεσίας περί καταναλωτών και εμπορίας.

- **Διαβουλεύσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη**

Η Επιτροπή πραγματοποίησε ευρεία διαβούλευση για τα θέματα που σχετίζονται με τις δραστηριότητες μεταξύ επιχειρήσεων, τα οποία έχουν προκύψει στο οικοσύστημα των επιγραμμικών πλατφορμών. Πρώτον, πριν από την ανακοίνωση της Επιτροπής του Μαΐου του 2016 για τις επιγραμμικές πλατφόρμες<sup>16</sup>, μια ευρεία διαβούλευση οδήγησε σε σαφέστερο καθορισμό του προβλήματος και την έναρξη διεξοδικής έρευνας εντοπισμού στοιχείων. Δεύτερον, για τον καθορισμό του προβλήματος διενεργήθηκαν σειρά εργασιών και ευρεία διαβούλευση μέσω διαφόρων ερευνών, που οδήγησαν σε προκαταρκτικές επιλογές πολιτικής. Τέλος, για τον σχεδιασμό και τη δοκιμή των επιλογών πολιτικής χρησιμοποιήθηκαν ομάδες ενδεδειγμένης εστίασης, εργαστήρια, ερωτηματολόγιο και ανοικτή παρουσίαση στα κράτη μέλη. Εκτός από τα χρησιμοποιηθέντα εργαλεία διαβούλευσης, οι υπηρεσίες της Επιτροπής διεξήγαγαν συνεδριάσεις ή συνεντεύξεις μέσω διμερών συναντήσεων με σειρά ενδιαφερομένων μερών.

Οι επιχειρηματικοί χρήστες, ιδίως οι πολύ μικρές, μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, γενικώς υποστηρίζουν τη νομοθετική δράση για την εξασφάλιση αποτελεσματικών επιλογών προσφυγής, μεγαλύτερης διαφάνειας των πρακτικών κατάταξης και των ρητρών περί του πλέον ευνοούμενου κράτους (ισοτιμία σε επίπεδο τιμών), και διαφάνειας στις διαδικασίες διαγραφής.

<sup>14</sup> Για μια επισκόπηση του ελέγχου καταλληλότητας της νομοθεσίας περί καταναλωτών και εμπορίας, βλ. [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

<sup>15</sup> COM (2012) 702 final.

<sup>16</sup> COM (2016) 288 final.



Οι περισσότεροι ενδιαφερόμενοι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών με τους οποίους πραγματοποιήθηκαν διαβουλεύσεις συμφωνούν ότι η παροχή εξηγήσεων στους επιχειρηματικούς χρήστες κατά τη διαγραφή ή την απόσυρση προσφοράς αποτελεί εύλογη νομική υποχρέωση, υπό την προϋπόθεση ότι τηρούνται οι νομικές υποχρεώσεις τους να αποσύρουν παράνομο περιεχόμενο και να συνεργάζονται με τις έρευνες. Από τις διαβουλεύσεις με τους παρόχους προέκυψε ότι δεν διαπιστώνουν την προστιθέμενη αξία της εξωτερικής επίλυσης διαφορών, επειδή εμπιστεύονται τα οικεία εσωτερικά συστήματα επίλυσης διαφορών. Σε γενικές γραμμές, δεν διαφωνούν με την εφαρμογή περιόδων προειδοποίησης σε περίπτωση τροποποίησης των όρων και προϋποθέσεων, ωστόσο, δεν τάσσονται υπέρ των άκαμπτων περιόδων προειδοποίησης. Σε σχέση με τη διαφάνεια όσον αφορά την κατάταξη και τη χρήση των δεδομένων, οι πάροχοι τείνουν να συμφωνούν με τη γνωστοποίηση σχετικά υψηλού επιπέδου, αλλά προειδοποιούν για την παραπλανητική χρήση και την χειραγώγηση των αλγόριθμων σε περίπτωση υπερβολικής διαφάνειας. Σε γενικές γραμμές, οι πάροχοι υποστηρίζουν την ιδέα της παρακολούθησης της οικονομίας των επιγραμμικών πλατφορμών, υπό τον όρο ότι η παρακολούθηση αυτή πραγματοποιείται με πλήρη σεβασμό των εμπορικών απορρήτων τους.

Πολλοί εθνικοί εμπειρογνώμονες από τις διοικήσεις των κρατών μελών είναι της άποψης ότι η αντιμετώπιση θεμάτων που αφορούν τους όρους και τις προϋποθέσεις είναι βασική για όλα τα ζητήματα επιγραμμικών συναλλαγών μεταξύ επιχειρήσεων. Θεωρούν επίσης ότι η αναλογικότητα της υποχρέωσης διαφάνειας εξαρτάται από την ακριβή διατύπωση και το μέγεθος του παρόχου. Σε θέματα όπως οι περίοδοι προειδοποίησης, οι απόψεις αποκλίνουν ανάλογα με την εμπειρία σε εθνικό επίπεδο, από την παντελή έλλειψη ανάγκης ρύθμισης έως υποχρεωτικούς σταθερούς όρους προειδοποίησης. Ορισμένοι εθνικοί εμπειρογνώμονες θεωρούν επίσης ότι οι όροι και οι προϋποθέσεις θα πρέπει να απλουστευτούν, προκειμένου να καταστούν διαφανείς και φιλικόι προς τον χρήστη για τις επιχειρήσεις. Οι εθνικοί εμπειρογνώμονες με τους οποίους πραγματοποιήθηκαν διαβουλεύσεις υποστηρίζουν την υποχρέωση νομικής διαφάνειας με τη μορφή παροχής αιτιολόγησης για τη διαγραφή. Συμμερίζονται την γενική άποψη ότι οι σχετικές με τη διαγραφή απαιτήσεις θα πρέπει να ευθυγραμμίζονται με τις διαδικασίες περί παράνομου περιεχομένου/κοινοποίησης και απόσυρσης. Η υποχρέωση διαφάνειας όσον αφορά τα κριτήρια κατάταξης θεωρείται, σε γενικές γραμμές, αναλογική και θεμιτή. Οι εμπειρογνώμονες με μεγαλύτερη εμπειρία σε ζητήματα κατάταξης υποστηρίζουν μέτρα τα οποία θα μπορούσαν να επιλύσουν εγκαίρως τα εντοπισθέντα προβλήματα, αν και ορισμένοι ισχυρίζονται ότι το ζήτημα θα πρέπει να διέπεται από το δίκαιο εμπορίου και ανταγωνισμού. Η γενική προτίμηση i) στην επιλογή υποχρέωσης διαφάνειας που καλύπτει γενικώς τις πρακτικές κατάταξης και ii) στην προσπάθεια προσδιορισμού των βέλτιστων πρακτικών κατάταξης αποτελεί αντικείμενο ευρείας συναίνεσης. Όσον αφορά τα δεδομένα, οι εμπειρογνώμονες σε θέματα μη εισαγωγής διακρίσεων και ρητρών περί του πλέον ευνοούμενου κράτους προειδοποίησαν ότι απαιτείται περαιτέρω μελέτη. Ωστόσο, υπάρχει γενική συμφωνία μεταξύ των εμπειρογνομώνων σχετικά με τη σημασία της προσφυγής. Υπάρχουν ανησυχίες ότι τα εσωτερικά συστήματα διεκπεραίωσης καταγγελιών μπορεί να επιβαρύνουν τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ). Ορισμένοι εθνικοί εμπειρογνώμονες τάσσονται υπέρ της προώθησης των υφιστάμενων βέλτιστων πρακτικών (πιθανώς στο πλαίσιο ενός μέτρου αυτορρύθμισης). Οι εμπειρογνώμονες που εκπροσωπούν τις εθνικές αρχές αναγνωρίζουν συνολικά το ενδιαφέρον που παρουσιάζει η άσκηση παρακολούθησης. Εντούτοις, αντιτίθενται γενικά στη σύσταση νέου οργάνου ή ευρωπαϊκού οργανισμού για τον σκοπό αυτόν.

Ο στοχευμένος χαρακτήρας συρρύθμισης της παρούσας πρωτοβουλίας, η οποία βασίζεται σε μέτρα διαφάνειας και προσφυγής, σε συνδυασμό με ενισχυμένη παρακολούθηση μέσω της

ομάδας εμπειρογνομόνων που συστήνεται παράλληλα, αποτελούν κοινή άποψη των διαφόρων ομάδων ενδιαφερόμενων μερών.

- **Συλλογή και χρήση εμπειρογνωσίας**

Μεταξύ 2015 και 2017, διεξήχθησαν πολλές έρευνες, δημόσια διαβούλευση και πολλαπλές μελέτες από την Επιτροπή ή εξωτερικούς αναδόχους. Η εκτίμηση επιπτώσεων στην οποία βασίζεται η παρούσα πρωτοβουλία βασίζεται σε στοιχεία προερχόμενα από εσωτερική οικονομική έρευνα, καθώς και στην υποστήριξη σχεδιασμού πολιτικής από το Κοινό Κέντρο Ερευνών. Επιπλέον, ζητήθηκε η γνώμη των κρατών μελών μέσω επιγραμμικής διαβούλευσης, η οποία αξιοποιήθηκε στο πλαίσιο συνεδρίασης της ομάδας εμπειρογνομόνων για το ηλεκτρονικό εμπόριο που ασχολείται με την πρωτοβουλία αυτή. Τέλος, η Επιτροπή διοργάνωσε μεγάλο αριθμό σεμιναρίων με ακαδημαϊκούς εμπειρογνώμονες, οι απόψεις των οποίων συνέβαλαν στη στρατηγική προσδιορισμού του πλαισίου του προβλήματος και συλλογής αποδεικτικών στοιχείων.

- **Εκτίμηση επιπτώσεων**

Η παρούσα πρόταση βασίζεται σε εκτίμηση επιπτώσεων. Η επιτροπή ρυθμιστικού ελέγχου εξέδωσε αρχικά αρνητική γνώμη με αναλυτικές παρατηρήσεις σχετικά με την εν λόγω εκτίμηση επιπτώσεων την 1η Δεκεμβρίου 2017. Έπειτα από σημαντική αναθεώρηση της εκτίμησης επιπτώσεων, η επιτροπή εξέδωσε στη συνέχεια θετική γνώμη με επιφυλάξεις στις 22 Μαρτίου 2018. Η γνώμη της επιτροπής, οι συστάσεις και η επεξήγηση του τρόπου με τον οποίο λήφθηκαν υπόψη περιλαμβάνονται στο παράρτημα 1 του εγγράφου εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής που συνοδεύει την παρούσα πρόταση. Στο παράρτημα 4 παρατίθεται επισκόπηση όσων θα επηρεαστούν από την παρούσα πρόταση και περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο θα επηρεαστούν.

Η Επιτροπή εξέτασε διαφορετικές εναλλακτικές πολιτικές για την επίτευξη του γενικού στόχου της παρούσας πρωτοβουλίας, ο οποίος συνίσταται στην καθιέρωση δίκαιου, προβλέψιμου, βιώσιμου και αξιόπιστου επιγραμμικού επιχειρηματικού περιβάλλοντος, καθώς και στη διατήρηση και τη δημιουργία περαιτέρω ευνοϊκών συνθηκών για την ανάπτυξη οικοσυστήματος επιγραμμικών πλαφορμών σε ολόκληρη την ΕΕ βασισμένου στην καινοτομία. Στο πλαίσιο του εν λόγω επιχειρηματικού περιβάλλοντος, οι επιχειρηματικοί εμπορευόμενοι θα πρέπει να διαθέτουν τις απαραίτητες διασφαλίσεις για την πρόληψη της ζημίας από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και τη δυνατότητα να αναζητούν αποτελεσματική προσφυγή, όταν είναι απαραίτητο. Θα πρέπει επίσης να αντιμετωπίζεται και να προλαμβάνεται ο κατακερματισμός του κανονιστικού πλαισίου σε ολόκληρη την ΕΕ. Στο πλαίσιο προτιμώμενου σχεδιασμού συρρύθμισης για τη διασφάλιση ασφάλειας δικαίου και προβλεψιμότητας για τους επιχειρηματικούς χρήστες, καθώς και για τη διασφάλιση του δυναμικού καινοτομίας των παρόχων επιγραμμικών υπηρεσιών, διατηρήθηκαν τελικά τέσσερις επιλογές πολιτικής. Όλες αυτές οι επιλογές πολιτικής προέβλεπαν ότι θα πρέπει να επιβάλλονται στους παρόχους σχετικά υψηλού επιπέδου υποχρεώσεις νομικής διαφάνειας και προσφυγής που βασίζονται σε αρχές, αλλά διέφεραν σε σχέση με το εύρος των δυνητικά επιβλαβών εμπορικών πρακτικών που καλύπτονταν. Επιπλέον, δύο από τις τέσσερις επιλογές που διατηρήθηκαν επέκτειναν την εφαρμογή της υποχρέωσης νομικής διαφάνειας περί κατάταξης στους παρόχους επιγραμμικών μηχανών γενικής αναζήτησης, προκειμένου να μεγιστοποιηθεί η αποτελεσματικότητα και να εξασφαλιστεί ίση μεταχείριση. Τέλος, μία από τις δύο τελευταίες επιλογές περιελάμβανε ενιαία, πιο εκτεταμένη υποχρέωση για τους παρόχους να παρέχουν στους επιχειρηματικούς χρήστες την ευκαιρία να ζητούν, σύμφωνα με

τον γενικό κανονισμό για την προστασία δεδομένων<sup>17</sup>, τη συγκατάθεση των πελατών για τη λήψη και επεξεργασία της διεύθυνσής τους ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μετά την ολοκλήρωση συναλλαγών που διεκπεραιώνονται με χρήση των υπηρεσιών.

Η επιλογή πολιτικής που προβλέπει υποχρεώσεις νομικής διαφάνειας σε έναν πιο περιορισμένο αριθμό δυνητικά επιβλαβών εμπορικών πρακτικών κρίθηκε ότι έχει περιορισμένη αποτελεσματικότητα. Μολονότι θα αυξήσει τη νομική ασφάλεια με τη λήψη μέτρων νομικής διαφάνειας και προσφυγής, ο κίνδυνος άμεσης ζημίας των επιχειρήσεων και κατακερματισμού θα εξακολουθήσει να είναι σημαντικός, δεδομένου ότι ορισμένες εμπορικές πρακτικές υψηλού αντίκτυπου (κατάταξη, δεδομένα, διακρίσεις, ΠΕΚ) κρίθηκε ότι, κατά πάσα πιθανότητα, δεν μπορούν να αντιμετωπιστούν επαρκώς με αυτορρύθμιση.

Οι τρεις άλλες επιλογές πολιτικής που προέβλεπαν υποχρεώσεις νομικής διαφάνειας στο πλήρες φάσμα δυνητικά επιβλαβών εμπορικών πρακτικών που εντοπίστηκαν στο πλαίσιο της παρούσας πρωτοβουλίας, κρίθηκαν όλες αποτελεσματικές. Η επέκταση του πεδίου εφαρμογής της ειδικής υποχρέωσης νομικής διαφάνειας περί κατάταξης σε παρόχους επιγραμμικών μηχανών γενικής αναζήτησης κρίθηκε ότι έχει ως στόχο την επίτευξη του σχετικού μέγιστου βαθμού αποτελεσματικότητας. Η επιλογή να συμπεριληφθεί μια ενιαία και πιο εκτεταμένη υποχρέωση ανταλλαγής δεδομένων θεωρήθηκε ταυτόχρονα δυσανάλογη, λαμβάνοντας υπόψη, αφενός, τον ειδικό στόχο της διατήρησης του δυναμικού καινοτομίας της οικονομίας των επιγραμμικών πλατφορμών και, αφετέρου, μη νομοθετικά μέτρα που παρουσιάζονται παράλληλα για την προώθηση δίκαιων πολιτικών για την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ επιχειρήσεων. Επιπλέον, η επιλογή πολιτικής που διατηρήθηκε συνεπάγεται ότι οι υποχρεώσεις νομικής διαφάνειας συνοδεύονται από ενισχυμένο εξωτερικό έλεγχο των εμπορικών πρακτικών των επιγραμμικών πλατφορμών, ο οποίος αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την παροχή κινήτρων στους επιχειρηματικούς χρήστες για ένα δίκαιο και προβλέψιμο περιβάλλον.

Κατά συνέπεια, η καλύτερη επιλογή πολιτικής είναι η πρόβλεψη νομικά δεσμευτικών υποχρεώσεων διαφάνειας και προσφυγής για το πλήρες φάσμα δυνητικά επιβλαβών εμπορικών πρακτικών που προσδιορίζονται στο πλαίσιο της παρούσας πρωτοβουλίας, συμπεριλαμβανομένης της διαφάνειας περί κατάταξης στην επιγραμμική γενική αναζήτηση (όπου εφαρμόζονται μόνο οι διατάξεις περί εφαρμογής της συλλογικής προσφυγής και όχι οι λοιπές διατάξεις περί προσφυγής του παρόντος προτεινόμενου κανονισμού, ώστε να διασφαλίζεται η αναλογικότητα). Εκτός από τη διασφάλιση του δυναμικού της ενιαίας αγοράς στην οικονομία των επιγραμμικών πλατφορμών, η πρόταση εκτιμάται ότι είναι ικανή να αναστρέψει την επιβράδυνση της οικονομίας των επιγραμμικών πλατφορμών λόγω έλλειψης εμπιστοσύνης των επιχειρηματικών χρηστών που ανέρχεται τουλάχιστον από 0,81 δισ. EUR έως 4,05 δισ. EUR. Θα έχει επίσης θετικό κοινωνικό αντίκτυπο, καθώς ο προτεινόμενος κανονισμός θα οδηγήσει σε αύξηση του κύκλου εργασιών για τον αυξανόμενο αριθμό επιχειρήσεων της ΕΕ που χρησιμοποιούν επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης, οι οποίες με τη σειρά τους αναμένεται ότι θα αποφέρουν πρόσθετες ευκαιρίες απασχόλησης.

Παρόλο που οι αγορές ηλεκτρονικού εμπορίου, ένας από τους πολλούς τύπους παρόχων που κατά κανόνα καλύπτονται από την πρωτοβουλία, μπορούν να περιλαμβάνουν τη φυσική παράδοση προϊόντων που παρέχονται από επιχειρηματικούς χρήστες στους καταναλωτές, η

<sup>17</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1).

αυξημένη χρήση αυτού του είδους υπηρεσιών ως αποτέλεσμα της πρότασης δεν αναμένεται να έχει σημαντικό αρνητικό αντίκτυπο στο περιβάλλον. Το κόστος συμμόρφωσης που συνδέεται με την πρόταση αναμένεται να είναι περιορισμένο και να επηρεάσει κυρίως τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης. Η προτεινόμενη νομική υποχρέωση δημιουργίας εσωτερικού συστήματος διεκπεραίωσης καταγγελιών τοποθετεί το συγκριτικά μεγαλύτερο δυνητικό βάρος στους παρόχους, ενώ οι μικρότεροι πάροχοι είναι πιθανότερο να επιβαρυνθούν με ορισμένες δαπάνες συμμόρφωσης. Ως εκ τούτου, οι εν λόγω μικρές επιχειρήσεις, όπως ορίζονται στη σύσταση της Επιτροπής του 2003 για τις ΜΜΕ<sup>18</sup>, εξαιρούνται από τη συγκεκριμένη υποχρέωση. Κατά συνέπεια, η πρόταση κρίνεται επίσης αναλογική.

- **Καταλληλότητα του κανονιστικού πλαισίου και απλούστευση**

Όπως προαναφέρθηκε, οι μικρές επιχειρήσεις θα επωφεληθούν από στοχευμένη εξαίρεση από την υποχρέωση δημιουργίας εσωτερικού συστήματος διεκπεραίωσης καταγγελιών. Η πρόταση αποσκοπεί συγκεκριμένα στη διευκόλυνση της βιώσιμης ανάπτυξης των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και έχει σχεδιαστεί ώστε να είναι απολύτως τεχνολογικά ουδέτερη.

- **Θεμελιώδη δικαιώματα**

Η Ένωση είναι προσηλωμένη στην τήρηση υψηλών προτύπων θεμελιωδών δικαιωμάτων. Ο ειδικός στόχος της έγκαιρης και αποτελεσματικής προσφυγής για τους επιχειρηματικούς χρήστες συμβάλλει στην ενίσχυση του δικαιώματος των επιχειρηματικών χρηστών για αποτελεσματική προσφυγή και δίκαιη δίκη (άρθρο 47 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης), στον βαθμό που συνεπάγεται βελτιωμένη πρόσβαση στις δικαστικές αρχές.

Επιπλέον, το δίκαιο, προβλέψιμο, βιώσιμο και αξιόπιστο επιγραμμικό επιχειρηματικό περιβάλλον που η παρούσα πρόταση αποσκοπεί να δημιουργήσει, θα συμβάλλει στη διατήρηση της κατάλληλης ισορροπίας μεταξύ των αντίστοιχων ελευθεριών για την άσκηση επιχειρηματικής δραστηριότητας από τους παρόχους υπηρεσιών και τους επιχειρηματικούς τους χρήστες (άρθρο 16 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης). Συγκεκριμένα, τα μέτρα διαφάνειας που προβλέπει ο προτεινόμενος κανονισμός αποτελούν προϋπόθεση για την παρακολούθηση του κατά πόσον το θεμελιώδες δικαίωμα άσκησης επιχειρηματικής δραστηριότητας δεν περιορίζεται αδικαιολόγητα όσον αφορά το ασθενέστερο μέρος των σχέσεων μεταξύ επιχειρήσεων.

#### **4. ΔΗΜΟΣΙΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ**

Η πρόταση δεν θα έχει επιπτώσεις στον προϋπολογισμό της ΕΕ.

#### **5. ΛΟΙΠΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

- **Σχέδια εφαρμογής και ρυθμίσεις παρακολούθησης, αξιολόγησης και υποβολής εκθέσεων**

Η παρακολούθηση της εξέλιξης των επιπτώσεων αποτελεί βασικό μέρος της προτεινόμενης παρέμβασης στον τομέα αυτόν, καθώς η οικονομία των επιγραμμικών πλατφορμών

---

<sup>18</sup> Σύσταση της Επιτροπής 2003/361/ΕΚ, της 6ης Μαΐου 2003, σχετικά με τον ορισμό των πολύ μικρών, των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων (ΕΕ L 124 της 20.5.2003, σ. 36).

παραμένει ένας δυναμικός και ταχέως εξελισσόμενος τομέας της οικονομίας. Επομένως, η παρακολούθηση χωρίζεται σε δύο στρατηγικά μέρη:

Το πρώτο στρατηγικό μέρος έχει ανατεθεί σε ειδική ομάδα εμπειρογνομόνων η οποία αποτελεί, από κοινού με ομάδα υπαλλήλων της Επιτροπής, το παρατηρητήριο της ΕΕ για την οικονομία των επιγραμμικών πλατφορμών. Όπως προβλέπεται στην απόφαση C(2018)2393 της Επιτοπής, η ομάδα εμπειρογνομόνων θα παρέχει συμβουλές και εμπειρισταωμένες αναλύσεις της εξέλιξης της οικονομίας των επιγραμμικών πλατφορμών, ιδίως όσον αφορά την αλγοριθμική λήψη αποφάσεων, την πρόσβαση σε δεδομένα, την αμοιβή για επιγραμμικά απεικονιζόμενο υλικό, τη διαφάνεια και τη λογοδοσία στις σχέσεις μεταξύ επιχειρήσεων στο πλαίσιο επιγραμμικών διαφημίσεων, τη διακριτική μεταχείριση και τους περιορισμούς στους επιχειρηματικούς χρήστες να προσφέρουν διαφορετικούς όρους κατά τη χρήση άλλων διαύλων διανομής. Θα συνεργάζεται επίσης, κατά περίπτωση, με άλλες συναφείς ομάδες εμπειρογνομόνων και κέντρα αριστείας που έχουν δημιουργηθεί από την ΕΕ και τα κράτη μέλη.

Το δεύτερο στρατηγικό μέρος είναι η ειδική παρακολούθηση της εξέλιξης των επιπτώσεων που σχετίζονται με τα ρυθμιζόμενα και αυτορυθμιζόμενα στοιχεία του προτεινόμενου κανονισμού.

Η Επιτροπή θα παρακολουθεί τους δείκτες της αγοράς για την οικονομία των επιγραμμικών πλατφορμών, κυρίως μέσω του παρατηρητηρίου της ΕΕ για την οικονομία των επιγραμμικών πλατφορμών, και θα λαμβάνει υπόψη τις εργασίες της ομάδας εμπειρογνομόνων. Η ανάλυση αυτή περιλαμβάνει στοιχεία όπως τα εξής: τον αριθμό και τους τύπους των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στις επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης, τον αριθμό και τον τύπο των καταγγελιών που διεκπεραιώνονται με εσωτερικά και εξωτερικά μέσα προσφυγής, τον αριθμό των υποθέσεων που επιλύθηκαν επιτυχώς, τον χρόνο που απαιτείται για την επίλυση της υπόθεσης, τον τόπο εγκατάστασης, το μέγεθος των παρόχων που δραστηριοποιούνται στην ΕΕ, συμπεριλαμβανομένου του κύκλου εργασιών που πραγματοποιούν στην αγορά της ΕΕ ως επιγραμμικοί ενδιάμεσοι φορείς. Εντός δύο ετών από την έναρξη λειτουργίας του παρατηρητηρίου της ΕΕ, οι υπηρεσίες της Επιτροπής θα εκπονήσουν έκθεση βασίζομενη στις δραστηριότητές του και θα εξετάσουν την πορεία των εργασιών, την πρόοδο που σημειώθηκε όσον αφορά την επίτευξη των στόχων πολιτικής και τα ανεπίλυτα θέματα.

Η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα της πρότασης θα παρακολουθείται με τη χρήση καθορισμένων δεικτών, με σκοπό την ενημέρωση για την πορεία της πολιτικής όσον αφορά την εξέλιξη των δυνητικά επιβλαβών εμπορικών πρακτικών. Κατά συνέπεια, ο αντίκτυπος της παρέμβασης θα αξιολογηθεί στο πλαίσιο διαδικασίας αξιολόγησης και, αν χρειαστεί, θα συνεκτιμηθεί στην αναθεώρηση του προτεινόμενου κανονισμού, όπως προβλέπεται στη σχετική ρήτρα επανεξέτασης, η οποία θα πραγματοποιηθεί τρία έτη μετά την έναρξη ισχύος της εκδοθείσας πράξης και, στη συνέχεια, ανά τριετία.

- **Αναλυτική επεξήγηση των επιμέρους διατάξεων της πρότασης**

Στο άρθρο 1 προσδιορίζεται το αντικείμενο και το πεδίο εφαρμογής του προτεινόμενου κανονισμού. Καθορίζονται οι υποχρεώσεις που υπέχουν οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και, σε ορισμένες περιπτώσεις, οι πάροχοι επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης να εξασφαλίζουν προς όφελος των επιχειρηματικών χρηστών και των χρηστών εταιρικών ιστότοπων, αντιστοίχως, την κατάλληλη διαφάνεια και να τους παρέχουν ορισμένες δυνατότητες προσφυγής. Διευκρινίζεται επίσης το γεωγραφικό πεδίο εφαρμογής του προτεινόμενου κανονισμού, το οποίο αντικατοπτρίζει τον εγγενή διασυνοριακό χαρακτήρα των υπό εξέταση επιγραμμικών υπηρεσιών, όπου οι δραστηριότητες και συναλλαγές που πραγματοποιούνται εντός

της Ένωσης ενδέχεται να πραγματοποιούνται με τη διαμεσολάβηση παρόχων που δεν είναι εγκατεστημένοι σε αυτήν.

Το άρθρο 2 περιλαμβάνει τους ισχύοντες νομικούς ορισμούς.

Το άρθρο 3 θεσπίζει απαιτήσεις για τη σαφήνεια, την προσβασιμότητα και τις τροποποιήσεις των προκαθορισμένων, τυποποιημένων όρων και προϋποθέσεων που χρησιμοποιούνται από τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης.

Το άρθρο 4 θεσπίζει απαιτήσεις για την αιτιολόγηση από τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, εάν αυτοί αναστείλουν ή διακόψουν τη χρήση των υπηρεσιών διαμεσολάβησης που παρέχουν σε επιχειρηματικό χρήστη.

Το άρθρο 5 θεσπίζει απαιτήσεις ώστε να περιλαμβάνεται στους όρους και τις προϋποθέσεις των παρόχων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης η περιγραφή των κύριων παραμέτρων που καθορίζουν την κατάταξη των επιχειρηματικών χρηστών στα αποτελέσματα αναζήτησης, καθώς και περιγραφή στις περιπτώσεις που η κατάταξη επηρεάζεται από την άμεση ή έμμεση αμοιβή του επιχειρηματικού χρήστη στον πάροχο. Το άρθρο θεσπίζει παρόμοια απαίτηση για την παροχή των κύριων παραμέτρων που καθορίζουν την κατάταξη για τους παρόχους επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης μέσω εύκολα προσβάσιμης και δημοσίως διαθέσιμης περιγραφής. Απαιτείται επίσης η περιγραφή των κύριων παραμέτρων που καθορίζουν την κατάταξη να επιτρέπει στους ενδιαφερόμενους επιχειρηματικούς χρήστες ή ενδιαφερόμενους χρήστες εταιρικών ιστότοπων να κατανοούν επαρκώς τις πιθανές συνέπειες των χαρακτηριστικών των προσφερόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών, τη σημασία των εν λόγω χαρακτηριστικών για τους καταναλωτές, καθώς και τα χαρακτηριστικά σχεδιασμού των ιστότοπων που χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης.

Το άρθρο 6 θεσπίζει απαιτήσεις ώστε να περιλαμβάνεται στους όρους και τις προϋποθέσεις των παρόχων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης η περιγραφή τυχόν διακριτικής μεταχείρισης προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται από τον ίδιο τον πάροχο επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή από τους επιχειρηματικούς χρήστες που ελέγχει.

Το άρθρο 7 προβλέπει την απαίτηση ώστε να περιλαμβάνεται στους όρους και τις προϋποθέσεις των παρόχων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης περιγραφή της πρόσβασης σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ή σε άλλα δεδομένα που οι επιχειρηματικοί χρήστες ή καταναλωτές παρέχουν στις επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης ή που παράγονται μέσω αυτών των υπηρεσιών.

Το άρθρο 8 προβλέπει την απαίτηση ώστε να περιλαμβάνεται και να δημοσιεύεται στους όρους και τις προϋποθέσεις των παρόχων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης περιγραφή των λόγων περιορισμού της δυνατότητας των επιχειρηματικών χρηστών να προσφέρουν διαφορετικούς όρους στους καταναλωτές για την απόκτηση προϊόντων ή υπηρεσιών με μέσα διαφορετικά από τις επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης.

Το άρθρο 9 προβλέπει απαίτηση για τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ώστε να προβλέπουν εσωτερικό σύστημα για τη διεκπεραίωση καταγγελιών επιχειρηματικών χρηστών, απαιτήσεις σχετικές με τη διεκπεραίωση των καταγγελιών αυτών, καθώς και υποχρεώσεις ώστε οι καταγγελίες να εξετάζονται δεόντως, ταχέως και αποτελεσματικά και να κοινοποιείται το αποτέλεσμα στον επιχειρηματικό χρήστη με σαφήνεια και χωρίς αμφισημία. Προβλέπεται επίσης η απαίτηση να περιλαμβάνονται στους όρους και τις προϋποθέσεις ορισμένες πληροφορίες σχετικά με το εσωτερικό σύστημα διεκπεραίωσης καταγγελιών. Επιπλέον, θεσπίζει την υποχρέωση οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης να δημοσιεύουν εκθέσεις σχετικά με τον αριθμό των υποβληθεισών καταγγελιών, το αντικείμενο

των καταγγελιών, το χρονικό διάστημα που απαιτείται για τη διεκπεραίωση των καταγγελιών και την απόφαση που ελήφθη σχετικά με τις καταγγελίες.

Το άρθρο 10 θεσπίζει την υποχρέωση οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης να αναφέρουν στους όρους και τις προϋποθέσεις τους έναν ή περισσότερους διαμεσολαβητές με τους οποίους ο πάροχος προτίθεται να συνάψει συμφωνία για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών, για παράδειγμα, όταν ένα ζήτημα δεν έχει επιλυθεί από το εσωτερικό σύστημα διεκπεραίωσης καταγγελιών (που έχει συσταθεί βάσει του άρθρου 9). Επιπλέον, θεσπίζει ορισμένες απαιτήσεις για τους διαμεσολαβητές, περιλαμβανομένης της αμεροληψίας, της προσβασιμότητας, της ικανότητας και των πόρων, καθώς και την υποχρέωση οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης να προσφεύγουν σε διαμεσολάβηση καλή τη πίστει. Οι απαιτήσεις του άρθρου δεν θίγουν το δικαίωμα οποιουδήποτε εκ των συμβαλλομένων μερών να κινήσει δικαστικές διαδικασίες.

Το άρθρο 11 προβλέπει την υποχρέωση της Επιτροπής να ενθαρρύνει τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης να συστήσουν μεμονωμένα ή από κοινού έναν ή περισσότερους ανεξάρτητους οργανισμούς διαμεσολαβητών για να διευκολύνουν την εξωδικαστική επίλυση διαφορών που προκύπτουν κατά τη διάρκεια των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, δεδομένου ιδίως του διασυννοριακού χαρακτήρα τους.

Το άρθρο 12 θεσπίζει το δικαίωμα προσφυγής εκ μέρους αντιπροσωπευτικών οργανώσεων, ενώσεων ή δημόσιων φορέων για τη διακοπή ή την απαγόρευση τυχόν μη συμμορφούμενων με τις απαιτήσεις του κανονισμού παρόχων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης. Επιπροσθέτως, απαιτεί οι αντιπροσωπευτικές οργανώσεις και ενώσεις να πληρούν ορισμένες απαιτήσεις, όπως να είναι μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, να έχουν συσταθεί ως νομική οντότητα σύμφωνα με τη νομοθεσία του οικείου κράτους μέλους και να επιδιώκουν σκοπούς που είναι προς το συλλογικό συμφέρον των επιχειρηματικών χρηστών που αντιπροσωπεύουν.

Το άρθρο 13 θεσπίζει την υποχρέωση της Επιτροπής να ενθαρρύνει τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, καθώς και επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης, και τις οργανώσεις και ενώσεις που τους εκπροσωπούν, να καταρτίζουν κώδικες δεοντολογίας.

Το άρθρο 14 θεσπίζει την υποχρέωση της Επιτροπής να αξιολογεί τακτικά τον κανονισμό, για πρώτη φορά τρία έτη μετά την ημερομηνία έναρξης ισχύος του κανονισμού.

Το άρθρο 15 ορίζει την ημερομηνία έναρξης ισχύος του κανονισμού έξι μήνες μετά την ημερομηνία δημοσίευσης.

Πρόταση

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ**

**για την προώθηση της δίκαιης μεταχείρισης και της διαφάνειας για τους επιχειρηματικούς χρήστες  
επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης**

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,  
Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και ιδίως το άρθρο 114,  
Έχοντας υπόψη την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής,  
Κατόπιν διαβίβασης του σχεδίου νομοθετικής πράξης στα εθνικά κοινοβούλια,  
Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής<sup>1</sup>,  
Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Επιτροπής των Περιφερειών<sup>2</sup>,  
Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία,  
Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Οι επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης αποτελούν βασικούς καταλυτικούς παράγοντες που διευκολύνουν την επιχειρηματικότητα, το εμπόριο και την καινοτομία, οι οποίες μπορούν επίσης να βελτιώσουν την ευημερία των καταναλωτών και οι οποίες χρησιμοποιούνται ολοένα και περισσότερο τόσο από τον ιδιωτικό όσο και από τον δημόσιο τομέα. Προσφέρουν πρόσβαση σε νέες αγορές και εμπορικές ευκαιρίες που επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να αξιοποιούν τα οφέλη της εσωτερικής αγοράς. Προσφέρουν τη δυνατότητα αξιοποίησης των εν λόγω οφελών και στους καταναλωτές στην Ένωση, ιδίως αυξάνοντας το εύρος επιλογής προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται επιγραμμικά.
- (2) Οι επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης μπορούν να έχουν ζωτική σημασία για την εμπορική επιτυχία των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν τις εν λόγω υπηρεσίες για να προσεγγίσουν τους καταναλωτές. Η αυξανόμενη διαμεσολάβηση των συναλλαγών μέσω επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, η οποία απορρέει από τα ισχυρά έμμεσα αποτελέσματα δικτύου βάσει δεδομένων, οδηγεί σε αυξημένη εξάρτηση των εν λόγω επιχειρηματικών χρηστών, συμπεριλαμβανομένων των πολύ μικρών, των μικρών και των μεσαίων επιχειρήσεων, από τις εν λόγω υπηρεσίες, προκειμένου να μπορέσουν να προσεγγίσουν τους καταναλωτές. Δεδομένης της εν λόγω αυξανόμενης εξάρτησης, οι πάροχοι των εν λόγω υπηρεσιών έχουν συχνά ανώτερη διαπραγματευτική ισχύ, γεγονός που τους επιτρέπει να συμπεριφέρονται με τρόπο μονομερή και ενδεχομένως άδικο και επιβλαβή για τα νόμιμα συμφέροντα των επιχειρηματικών χρηστών τους και, εμμέσως, των καταναλωτών στην Ένωση.
- (3) Ομοίως, οι επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης μπορούν να αποτελέσουν σημαντικές πηγές διαδικτυακής κίνησης για τις επιχειρήσεις που προσφέρουν προϊόντα ή υπηρεσίες στους

<sup>1</sup> ΕΕ C της , σ. .

<sup>2</sup> ΕΕ C της , σ. .



καταναλωτές μέσω ιστότοπων και μπορούν, επομένως, να επηρεάσουν σημαντικά την εμπορική επιτυχία των εν λόγω χρηστών εταιρικών ιστότοπων που προσφέρουν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες τους επιγραμμικά στην εσωτερική αγορά. Εν προκειμένω, η κατάταξη των δικτυακών τόπων από τους παρόχους επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης, συμπεριλαμβανομένων εκείνων των δικτυακών τόπων στους οποίους οι χρήστες εταιρικών ιστότοπων προσφέρουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους στους καταναλωτές, έχει σημαντικό αντίκτυπο στην επιλογή των καταναλωτών και την εμπορική επιτυχία των εν λόγω χρηστών εταιρικών ιστότοπων. Συνεπώς, ακόμα και ελλείψει συμβατικής σχέσης με τους χρήστες εταιρικών ιστότοπων, οι πάροχοι επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης μπορούν να συμπεριφέρονται μονομερώς κατά τρόπο άδικο και επιβλαβή για τα νόμιμα συμφέροντα των χρηστών εταιρικών ιστότοπων και, έμμεσα, των καταναλωτών στην Ένωση.

- (4) Η εξάρτηση των επιχειρηματικών χρηστών από τις επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης οδηγεί επίσης σε κατάσταση κατά την οποία οι επιχειρηματικοί χρήστες έχουν περιορισμένες δυνατότητες να υποβάλλουν προσφυγή, όταν μονομερείς ενέργειες των παρόχων αυτών των υπηρεσιών οδηγούν σε διαφορά. Σε πολλές περιπτώσεις, οι εν λόγω πάροχοι δεν προσφέρουν προσιτά και αποτελεσματικά εσωτερικά συστήματα διεκπεραίωσης καταγγελιών. Οι υφιστάμενοι εναλλακτικοί μηχανισμοί εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ενδέχεται επίσης να είναι αναποτελεσματικοί για διάφορους λόγους, μεταξύ των οποίων η έλλειψη εξειδικευμένων διαμεσολαβητών και ο φόβος των επιχειρηματικών χρηστών για αντίποινα.
- (5) Οι επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης και οι επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης, καθώς και οι εμπορικές συναλλαγές που διευκολύνουν αυτές οι υπηρεσίες, έχουν εγγενές διασυνωριακό δυναμικό και έχουν ιδιαίτερη σημασία για την εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς της Ένωσης στη σημερινή οικονομία. Οι δυνητικά αθέμιτες και επιβλαβείς εμπορικές πρακτικές ορισμένων παρόχων των εν λόγω υπηρεσιών προς τους επιχειρηματικούς χρήστες και τους χρήστες εταιρικών ιστότοπων εμποδίζουν την πλήρη αξιοποίηση αυτού του δυναμικού και επηρεάζουν αρνητικά την εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Εξάλλου, η πλήρης αξιοποίηση αυτού του δυναμικού παρεμποδίζεται και επηρεάζεται αρνητικά η εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς, καθώς υφίστανται αποκλίνουσες νομοθεσίες και ορισμένα κράτη μέλη ρυθμίζουν τις εν λόγω υπηρεσίες με ποικίλους βαθμούς αποτελεσματικότητας, ενώ ορισμένα άλλα κράτη μέλη εξετάζουν επί του παρόντος το ενδεχόμενο θέσπισης τέτοιων νόμων.
- (6) Θα πρέπει να θεσπιστεί, επομένως, ενιαίο και στοχευμένο σύνολο υποχρεωτικών κανόνων σε επίπεδο Ένωσης, ώστε να διασφαλίζεται δίκαιο, προβλέψιμο, βιώσιμο και αξιόπιστο επιγραμμικό επιχειρηματικό περιβάλλον εντός της εσωτερικής αγοράς και, ειδικότερα, να εξασφαλίζεται ότι παρέχονται στους χρήστες επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης κατάλληλη διαφάνεια καθώς και αποτελεσματικές δυνατότητες προσφυγής σε ολόκληρη την Ένωση. Οι κανόνες αυτοί θα πρέπει επίσης να προβλέπουν κατάλληλη διαφάνεια όσον αφορά την κατάταξη των χρηστών εταιρικών ιστότοπων στα αποτελέσματα αναζήτησης που δημιουργούνται από τις επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης. Ταυτόχρονα, οι κανόνες αυτοί θα πρέπει να είναι τέτοιοι ώστε να διαφυλάσσουν το σημαντικό δυναμικό καινοτομίας της ευρύτερης οικονομίας των επιγραμμικών πλατφορμών.
- (7) Δεδομένου ότι οι επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης και οι επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης έχουν κατά κανόνα παγκόσμια διάσταση, ο παρών κανονισμός θα πρέπει να εφαρμόζεται στους παρόχους των εν λόγω υπηρεσιών, ανεξάρτητα από το εάν είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος ή εκτός της Ένωσης, υπό τον όρο ότι πληρούνται δύο σωρευτικές προϋποθέσεις. Πρώτον, οι επιχειρηματικοί χρήστες ή οι χρήστες εταιρικών ιστότοπων θα πρέπει να είναι εγκατεστημένοι στην Ένωση. Δεύτερον, οι επιχειρηματικοί χρήστες ή οι χρήστες εταιρικών ιστότοπων θα πρέπει, μέσω της παροχής των εν λόγω υπηρεσιών, να προσφέρουν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες τους σε καταναλωτές που είναι εγκατεστημένοι στην Ένωση τουλάχιστον για μέρος της συναλλαγής. Οι εν λόγω καταναλωτές θα πρέπει να είναι εγκατεστημένοι στην Ένωση, αλλά δεν χρειάζεται να έχουν τόπο διαμονής στην Ένωση ούτε να έχουν την ιθαγένεια οποιουδήποτε κράτους μέλους. Συνεπώς, ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται όταν οι επιχειρηματικοί χρήστες ή οι χρήστες

εταιρικών ιστότοπων δεν είναι εγκατεστημένοι στην Ένωση ή είναι εγκατεστημένοι στην Ένωση, αλλά χρησιμοποιούν επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης ή επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης για να προσφέρουν προϊόντα ή υπηρεσίες αποκλειστικά σε καταναλωτές που είναι εγκατεστημένοι εκτός την Ένωση ή σε πρόσωπα που δεν είναι καταναλωτές.

- (8) Μεγάλο εύρος εμπορικών σχέσεων μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών πραγματοποιούνται με επιγραμμική διαμεσολάβηση από παρόχους που προσφέρουν πολύπλευρες υπηρεσίες βασισμένες ουσιαστικά στο ίδιο επιχειρηματικό μοντέλο δημιουργίας οικοσυστήματος. Προκειμένου να ληφθούν υπόψη οι σχετικές υπηρεσίες, οι επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης θα πρέπει να καθορίζονται με ακριβή και τεχνολογικά ουδέτερο τρόπο. Συγκεκριμένα, οι υπηρεσίες θα πρέπει να αποτελούνται από υπηρεσίες της κοινωνίας των πληροφοριών, οι οποίες χαρακτηρίζονται από το γεγονός ότι έχουν ως στόχο να διευκολύνουν την έναρξη άμεσων συναλλαγών μεταξύ επιχειρηματικών χρηστών και καταναλωτών, ανεξάρτητα από το εάν οι συναλλαγές διενεργούνται τελικά στο διαδίκτυο, στην επιγραμμική πύλη του παρόχου των εν λόγω επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, σε αυτή του επιχειρηματικού χρήστη, ή εκτός διαδικτύου. Επιπλέον, οι υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχονται βάσει συμβατικών σχέσεων τόσο μεταξύ των παρόχων και των επιχειρηματικών χρηστών όσο και μεταξύ των παρόχων και των καταναλωτών. Μια τέτοια συμβατική σχέση θα πρέπει να θεωρείται ότι υφίσταται όταν αμφότερα τα συμβαλλόμενα μέρη εκφράζουν την πρόθεσή τους να δεσμευτούν με τρόπο ρητό και επαληθεύσιμο, χωρίς να απαιτείται απαραίτητως ρητή γραπτή συμφωνία.
- (9) Στα παραδείγματα επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης που καλύπτονται από τον παρόντα κανονισμό θα πρέπει, συνεπώς, να συμπεριλαμβάνονται οι αγορές ηλεκτρονικού εμπορίου, οι συνεργατικές αγορές στις οποίες δραστηριοποιούνται επιχειρηματικοί χρήστες, οι επιγραμμικές υπηρεσίες εφαρμογών λογισμικού και οι επιγραμμικές υπηρεσίες μέσω κοινωνικής δικτύωσης. Ωστόσο, ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται σε επιγραμμικά εργαλεία διανομής διαφημίσεων ή σε επιγραμμικά δίκτυα ανταλλαγής διαφημίσεων που δεν παρέχονται με σκοπό τη διευκόλυνση της έναρξης άμεσων συναλλαγών και τα οποία δεν συνεπάγονται συμβατική σχέση με τους καταναλωτές. Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει επίσης να εφαρμόζεται στις επιγραμμικές υπηρεσίες πληρωμών, δεδομένου ότι δεν πληρούν τις ισχύουσες απαιτήσεις, αλλά είναι εγγενώς βοηθητικές στις συναλλαγές για την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών στους οικείους καταναλωτές.
- (10) Σύμφωνα με τη σχετική νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης και δεδομένου ότι η εξάρτηση των επιχειρηματικών χρηστών παρατηρείται κυρίως στις επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης που χρησιμεύουν ως πύλη για τους καταναλωτές που είναι φυσικά πρόσωπα, η έννοια του καταναλωτή που χρησιμοποιείται για να περιγράψει το πεδίο εφαρμογής του παρόντος κανονισμού πρέπει να νοείται ότι αφορά αποκλειστικά τα φυσικά πρόσωπα, όταν ενεργούν για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στις εμπορικές, επιχειρηματικές, βιοτεχνικές ή επαγγελματικές τους δραστηριότητες.
- (11) Για λόγους συνέπειας, ο ορισμός της επιγραμμικής μηχανής αναζήτησης που χρησιμοποιείται στον παρόντα κανονισμό θα πρέπει να ευθυγραμμιστεί με τον ορισμό που χρησιμοποιείται στην οδηγία (ΕΕ) 2016/1148 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου<sup>3</sup>.
- (12) Προκειμένου να προστατεύονται αποτελεσματικά οι επιχειρηματικοί χρήστες, όπου απαιτείται, ο παρών κανονισμός θα πρέπει να εφαρμόζεται όταν οι όροι και οι προϋποθέσεις μιας συμβατικής σχέσης, ανεξάρτητα από το όνομα ή τη μορφή τους, δεν αποτελούν αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης από τα συμβαλλόμενα μέρη. Το κατά πόσον οι όροι και οι προϋποθέσεις υπόκεινται σε ατομική διαπραγμάτευση θα πρέπει να καθορίζεται με βάση συνολική εκτίμηση, όπου

<sup>3</sup> Οδηγία (ΕΕ) 2016/1148 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με μέτρα για υψηλό κοινό επίπεδο ασφάλειας συστημάτων δικτύου και πληροφοριών σε ολόκληρη την Ένωση (ΕΕ L 194 της 19.7.2016, σ. 1).

το γεγονός ότι ορισμένες από τις διατάξεις της ενδέχεται να έχουν αποτελέσει αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης δεν είναι από μόνο του καθοριστικό.

- (13) Για να διασφαλίζεται ότι οι γενικοί όροι και οι προϋποθέσεις μιας συμβατικής σχέσης δίνουν τη δυνατότητα στους επιχειρηματικούς χρήστες να καθορίζουν τους εμπορικούς όρους χρήσης, διακοπής και αναστολής των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και να επιτυγχάνουν προβλεψιμότητα όσον αφορά την επιχειρηματική τους σχέση, ο εν λόγω όροι και προϋποθέσεις θα πρέπει να συντάσσονται με σαφή και ξεκάθαρη διατύπωση, η οποία να είναι εύκολα κατανοητή για τον μέσο επιχειρηματικό χρήστη. Οι όροι και οι προϋποθέσεις δεν θα πρέπει να θεωρείται ότι έχουν συνταχθεί με σαφή και ξεκάθαρη διατύπωση, όταν είναι ασαφείς, μη συγκεκριμένοι ή μη λεπτομερείς όσον αφορά σημαντικά εμπορικά ζητήματα και, συνεπώς, δεν παρέχουν στους επιχειρηματικούς χρήστες εύλογο βαθμό προβλεψιμότητας όσον αφορά τις σημαντικότερες πτυχές της συμβατικής σχέσης.
- (14) Η διασφάλιση της διαφάνειας των γενικών όρων και προϋποθέσεων μπορεί να είναι ουσιώδης για την προώθηση βιώσιμων επιχειρηματικών σχέσεων και για την πρόληψη αθέμιτης συμπεριφοράς εις βάρος των επιχειρηματικών χρηστών. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει επίσης να διασφαλίζουν ότι οι όροι και οι προϋποθέσεις είναι εύκολα διαθέσιμοι σε όλα τα στάδια της συμβατικής σχέσης, μεταξύ άλλων, σε μελλοντικούς επιχειρηματικούς χρήστες κατά την προσυμβατική φάση, και ότι τυχόν τροποποιήσεις των όρων αυτών κοινοποιούνται στους επιχειρηματικούς χρήστες εντός εύλογης και αναλογικής καθορισμένης προθεσμίας προειδοποίησης σε συνάρτηση με τις συγκεκριμένες περιστάσεις η οποία είναι τουλάχιστον 15 ημέρες. Η εν λόγω προθεσμία προειδοποίησης δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται όταν και στον βαθμό που ο ενδιαφερόμενος επιχειρηματικός χρήστης παραιτείται από αυτήν κατά τρόπο μη επιδεχόμενο αμφισβήτηση ή όταν και στον βαθμό που η ανάγκη εφαρμογής της τροποποίησης χωρίς την τήρηση της προθεσμίας προειδοποίησης απορρέει από νομική υποχρέωση που υπέχει ο πάροχος υπηρεσιών βάσει του δικαίου της Ένωσης ή του εθνικού δικαίου.
- (15) Προκειμένου να προστατεύονται οι επιχειρηματικοί χρήστες, θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα στα αρμόδια δικαστήρια να αποφαινόμενοι ότι μη συμμορφούμενοι όροι και προϋποθέσεις δεν είναι δεσμευτικοί για τον ενδιαφερόμενο επιχειρηματικό χρήστη με έννομα αποτελέσματα *ex nunc*. Ωστόσο, οποιαδήποτε τέτοια απόφαση δικαστηρίου θα πρέπει να αφορά μόνο τις ειδικές διατάξεις των όρων και προϋποθέσεων που είναι μη συμμορφούμενες. Οι υπόλοιπες διατάξεις θα πρέπει να παραμένουν έγκυρες και εκτελεστές, στον βαθμό που διακρίνονται από τις μη συμμορφούμενες διατάξεις. Οι αιφνιδιαστικές τροποποιήσεις των υφιστάμενων όρων και προϋποθέσεων ενδέχεται να διαταράξουν σημαντικά τη δραστηριότητα των επιχειρηματικών χρηστών. Προκειμένου να περιοριστούν οι εν λόγω αρνητικές επιπτώσεις στους επιχειρηματικούς χρήστες και να αποθαρρυνθεί αυτή η συμπεριφορά, οι τροποποιήσεις που πραγματοποιούνται κατά παράβαση της υποχρέωσης παροχής καθορισμένης προειδοποίησης θα πρέπει να είναι άκυρες, δηλαδή θα θεωρείται ότι δεν είχαν ποτέ έννομα αποτελέσματα *erga omnes* και *ex tunc*.
- (16) Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ενδέχεται να έχουν νόμιμους λόγους να αποφασίσουν να αναστείλουν ή να διακόψουν την παροχή των υπηρεσιών τους, εν όλω ή εν μέρει, σε συγκεκριμένο επιχειρηματικό χρήστη, συμπεριλαμβανομένης της διαγραφής μεμονωμένων προϊόντων ή υπηρεσιών συγκεκριμένου επιχειρηματικού χρήστη ή της ουσιαστικής αφαίρεσης των αποτελεσμάτων αναζήτησης. Ωστόσο, δεδομένου ότι οι αποφάσεις αυτές μπορούν να επηρεάσουν σημαντικά τα συμφέροντα των εκάστοτε επιχειρηματικών χρηστών, θα πρέπει να ενημερώνονται δεόντως για τους λόγους. Η αιτιολόγηση θα πρέπει να επιτρέπει στους επιχειρηματικούς χρήστες να εξακριβώνουν κατά πόσον υπάρχει δυνατότητα αμφισβήτησης της απόφασης, βελτιώνοντας έτσι τις δυνατότητες των επιχειρηματικών χρηστών να αναζητούν αποτελεσματική προσφυγή, όταν είναι απαραίτητο. Επιπλέον, η απαίτηση αιτιολόγησης θα πρέπει να συμβάλλει στην πρόληψη ή την αποκατάσταση τυχόν ακούσιας αφαίρεσης επιγραμμικού περιεχομένου που παρέχεται από επιχειρηματικούς χρήστες, το οποίο ο πάροχος εσφαλμένα θεωρεί παράνομο περιεχόμενο, σύμφωνα

με τη σύσταση 2018/334 της Επιτροπής<sup>4</sup>. Η αιτιολόγηση θα πρέπει να προσδιορίζει τον αντικειμενικό λόγο ή τους λόγους που δικαιολογούν την απόφαση, με βάση τους λόγους τους οποίους ο πάροχος έχει καθορίσει εκ των προτέρων τους όρους και τις προϋποθέσεις του και να παραπέμπει αναλογικά στις σχετικές ειδικές περιστάσεις που οδήγησαν στην απόφαση αυτή.

- (17) Η κατάταξη των προϊόντων και των υπηρεσιών από τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης έχει σημαντικό αντίκτυπο στην επιλογή των καταναλωτών και, κατά συνέπεια, στην εμπορική επιτυχία των επιχειρηματικών χρηστών που προσφέρουν τα εν λόγω προϊόντα και τις εν λόγω υπηρεσίες στους καταναλωτές. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει, επομένως, να περιγράφουν εκ των προτέρων τις κύριες παραμέτρους που καθορίζουν την κατάταξη, προκειμένου οι επιχειρηματικοί χρήστες να έχουν βελτιωμένη προβλεψιμότητα, να κατανοούν καλύτερα τη λειτουργία του μηχανισμού κατάταξης και να μπορούν να συγκρίνουν τις πρακτικές κατάταξης που εφαρμόζουν οι διάφοροι πάροχοι. Η έννοια της κύριας παραμέτρου θα πρέπει να θεωρείται ότι αναφέρεται σε γενικά κριτήρια, διαδικασίες, συγκεκριμένα σήματα που ενσωματώνονται σε αλγόριθμους ή σε άλλους μηχανισμούς προσαρμογής ή υποβάθμισης που χρησιμοποιούνται σε σχέση με την κατάταξη. Η περιγραφή των κύριων παραμέτρων που καθορίζουν την κατάταξη θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει επεξήγηση της ενδεχόμενης δυνατότητας των επιχειρηματικών χρηστών να επηρεάζουν ενεργά την κατάταξη έναντι αμοιβής, καθώς και των σχετικών επιπτώσεων. Η περιγραφή αυτή θα πρέπει να παρέχει στους επιχειρηματικούς χρήστες επαρκή κατανόηση του τρόπου με τον οποίο ο μηχανισμός κατάταξης λαμβάνει υπόψη τα χαρακτηριστικά των πραγματικών προϊόντων ή υπηρεσιών που προσφέρονται από τον επιχειρηματικό χρήστη και τη συνάφειά τους με τους καταναλωτές των συγκεκριμένων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης.
- (18) Ομοίως, η κατάταξη των δικτυακών τόπων από τους παρόχους επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης, ιδίως εκείνων των δικτυακών τόπων στους οποίους οι επιχειρήσεις προσφέρουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους στους καταναλωτές, έχει σημαντικό αντίκτυπο στην επιλογή των καταναλωτών και την εμπορική επιτυχία των χρηστών των εν λόγω εταιρικών ιστότοπων. Οι πάροχοι επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης θα πρέπει, επομένως, να παρέχουν περιγραφή των βασικών παραμέτρων που καθορίζουν την κατάταξη όλων των ευρετηριασμένων ιστότοπων, συμπεριλαμβανομένων εκείνων των χρηστών εταιρικών ιστότοπων, καθώς και άλλων ιστότοπων. Εκτός από τα χαρακτηριστικά των προϊόντων και των υπηρεσιών και τη σημασία τους για τους καταναλωτές, αυτή η περιγραφή, στην περίπτωση των επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης, θα πρέπει επίσης να επιτρέπει στους χρήστες εταιρικών ιστότοπων να κατανοούν επαρκώς κατά πόσον, με ποιον τρόπο και σε ποιο βαθμό συνυπολογίζονται ορισμένα χαρακτηριστικά σχεδιασμού του ιστότοπου που χρησιμοποιούν, όπως η βελτιστοποίηση της απεικόνισης σε κινητές συσκευές τηλεπικοινωνιών. Ελλείψει συμβατικής σχέσης μεταξύ παρόχων επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης και χρηστών εταιρικών ιστότοπων, η περιγραφή αυτή θα πρέπει να είναι διαθέσιμη στο κοινό σε προφανή και εύκολα προσβάσιμη θέση στην εν λόγω επιγραμμική μηχανή αναζήτησης. Προκειμένου να εξασφαλίζεται προβλεψιμότητα για τους χρήστες εταιρικών ιστότοπων, η περιγραφή θα πρέπει επίσης να είναι επικαιροποιημένη, καθώς και να προβλέπεται η δυνατότητα να καθίστανται εύκολα αναγνωρίσιμες τυχόν αλλαγές στις κύριες παραμέτρους. Παρότι οι πάροχοι δεν υποχρεούνται σε καμία περίπτωση να αποκαλύπτουν εμπορικά μυστικά όπως ορίζονται στην οδηγία (ΕΕ) 2016/943 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου<sup>5</sup>, για τους σκοπούς της συμμόρφωσης προς την απαίτηση γνωστοποίησης των κύριων παραμέτρων κατάταξης, η περιγραφή θα πρέπει να βασίζεται τουλάχιστον σε πραγματικά δεδομένα σχετικά με τη σημασία των παραμέτρων κατάταξης που χρησιμοποιούνται.

<sup>4</sup> Σύσταση (ΕΕ) 2018/334 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, της 1ης Μαρτίου 2018 σχετικά με μέτρα για την αποτελεσματική αντιμετώπιση του παράνομου περιεχόμενου στο διαδίκτυο (ΕΕ L 63 της 6.3.2018, σ. 50).

<sup>5</sup> Οδηγία (ΕΕ) 2016/943 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 8ης Ιουνίου 2016, περί προστασίας της τεχνολογίας και των επιχειρηματικών πληροφοριών που δεν έχουν αποκαλυφθεί (εμπορικό απόρρητο) από την παράνομη απόκτηση, χρήση και αποκάλυψή τους (ΕΕ L 157 της 15.6.2016, σ. 1).

- (19) Όταν πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης προσφέρει ορισμένα προϊόντα ή υπηρεσίες σε καταναλωτές μέσω των οικείων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή μέσω επιχειρηματικού χρήστη τον οποίο ελέγχει, ο εν λόγω πάροχος μπορεί να ανταγωνιστεί απευθείας άλλους επιχειρηματικούς χρήστες των οικείων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης οι οποίοι δεν ελέγχονται από τον πάροχο. Σε τέτοιες περιπτώσεις, ειδικότερα, είναι σημαντικό ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης να ενεργεί κατά τρόπο διαφανή και να παρέχει, με τη χρήση νομικών, εμπορικών ή τεχνικών μέσων, περιγραφή τυχόν διακριτικής μεταχείρισης που ευνοεί προϊόντα ή υπηρεσίες που προσφέρει ο ίδιος ο πάροχος σε σύγκριση με προϊόντα ή υπηρεσίες που προσφέρουν οι επιχειρηματικοί χρήστες. Για να εξασφαλίζεται η αναλογικότητα, η υποχρέωση αυτή θα πρέπει να ισχύει στο επίπεδο των συνολικών επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και όχι στο επίπεδο μεμονωμένων προϊόντων ή υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω αυτών των υπηρεσιών.
- (20) Η δυνατότητα πρόσβασης και χρήσης δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, μπορεί να καταστήσει εφικτή τη δημιουργία σημαντικής αξίας στην οικονομία των επιγραμμικών πλατφορμών. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης να παρέχουν στους επιχειρηματικούς χρήστες σαφή περιγραφή του πεδίου εφαρμογής, της φύσης και των όρων πρόσβασης και χρήσης ορισμένων κατηγοριών δεδομένων. Η περιγραφή θα πρέπει να είναι αναλογική και ενδεχομένως να αναφέρεται στις γενικές συνθήκες πρόσβασης και όχι σε εξαντλητική ταυτοποίηση πραγματικών δεδομένων ή κατηγοριών δεδομένων, ώστε οι επιχειρηματικοί χρήστες να μπορούν να κατανοούν κατά πόσον δύνανται να χρησιμοποιούν τα δεδομένα για να ενισχύσουν τη δημιουργία αξίας τους, ενδεχομένως διατηρώντας υπηρεσίες δεδομένων τρίτων μερών. Η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα θα πρέπει να είναι σύμφωνη με τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου<sup>6</sup>.
- (21) Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ενδέχεται σε ορισμένες περιπτώσεις να περιορίσουν στους όρους και τις προϋποθέσεις τη δυνατότητα των επιχειρηματικών χρηστών να προσφέρουν προϊόντα ή υπηρεσίες στους καταναλωτές υπό ευνοϊκότερους όρους με μέσα διαφορετικά από τις εν λόγω επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης. Στις περιπτώσεις αυτές, οι ενδιαφερόμενοι πάροχοι οφείλουν να αναφέρουν τους λόγους που δικαιολογούν τους εν λόγω περιορισμούς, ιδίως όσον αφορά τις κύριες οικονομικές, εμπορικές ή νομικές πτυχές των περιορισμών. Ωστόσο, η εν λόγω υποχρέωση διαφάνειας δεν θα πρέπει να θεωρείται ότι επηρεάζει την εκτίμηση της νομιμότητας των προαναφερόμενων περιορισμών βάσει άλλων πράξεων του δικαίου της Ένωσης ή του δικαίου των κρατών μελών σύμφωνα με το δίκαιο της Ένωσης, μεταξύ άλλων, στους τομείς του ανταγωνισμού και των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών, καθώς και την εφαρμογή του εν λόγω δικαίου.
- (22) Για να είναι σε θέση οι επιχειρηματικοί χρήστες, συμπεριλαμβανομένων όσων έχουν υποστεί αναστολή ή διακοπή της χρήση των σχετικών επιγραμμικών υπηρεσιών, να έχουν πρόσβαση σε άμεσες, κατάλληλες και αποτελεσματικές δυνατότητες προσφυγής, οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει να προβλέπουν εσωτερικό σύστημα διεκπεραίωσης καταγγελιών. Το εν λόγω εσωτερικό σύστημα διεκπεραίωσης καταγγελιών θα πρέπει να αποσκοπεί στο να διασφαλίζει ότι σημαντικό ποσοστό των καταγγελιών μπορεί να επιλύεται διμερώς από τον πάροχο των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και από τον ενδιαφερόμενο επιχειρηματικό χρήστη. Επιπλέον, η εξασφάλιση ότι οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης δημοσιεύουν πληροφορίες σχετικά με τη λειτουργία και την αποτελεσματικότητα του εσωτερικού

<sup>6</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (γενικός κανονισμός για την προστασία δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ), ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1.

τους συστήματος διεκπεραίωσης καταγγελιών θα πρέπει να βοηθά τους επιχειρηματικούς χρήστες να κατανοούν τους τύπους ζητημάτων που ενδέχεται να προκύψουν στο πλαίσιο της παροχής διαφορετικών επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και τη δυνατότητα επίτευξης γρήγορης και αποτελεσματικής διμερούς λύσης.

- (23) Στόχος των απαιτήσεων του παρόντος κανονισμού που αφορούν τα εσωτερικά συστήματα διεκπεραίωσης καταγγελιών είναι η εξασφάλιση περιθωρίου ευελιξίας για τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης κατά τη λειτουργία των εν λόγω συστημάτων και την αντιμετώπιση μεμονωμένων καταγγελιών, ώστε να ελαχιστοποιείται ο διοικητικός φόρτος. Επιπλέον, τα εσωτερικά συστήματα διεκπεραίωσης καταγγελιών θα πρέπει να επιτρέπουν στους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης να αντιμετωπίζουν, όταν είναι απαραίτητο, κατά αναλογικό τρόπο τυχόν κακόπιστη χρήση των προαναφερόμενων συστημάτων που ενδέχεται να επιδιώξουν ορισμένοι επιχειρηματικοί χρήστες. Σε περιπτώσεις πλην της εικαζόμενης μη συμμόρφωσης με τις νομικές υποχρεώσεις που απορρέουν από τον παρόντα κανονισμό, τα εσωτερικά συστήματα διεκπεραίωσης καταγγελιών δεν θα πρέπει να δέχονται καταγγελίες που συνεπάγονται μόνο αμελητέες αρνητικές επιπτώσεις στον εκάστοτε επιχειρηματικό χρήστη. Υπό το πρίσμα των δαπανών δημιουργίας και λειτουργίας τέτοιων συστημάτων, είναι σκόπιμο να εξαιρεθούν από τις υποχρεώσεις αυτές οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης που συνιστούν μικρές επιχειρήσεις, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις της σύστασης 2003/361/EK της Επιτροπής<sup>7</sup>.
- (24) Η διαμεσολάβηση μπορεί να προσφέρει στους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και στους επιχειρηματικούς τους χρήστες ένα μέσο για ικανοποιητική επίλυση διαφορών, χωρίς να χρειάζεται να προσφύγουν σε δικαστικές διαδικασίες που μπορεί να είναι μακροχρόνιες και δαπανηρές. Ως εκ τούτου, οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει να διευκολύνουν τη διαμεσολάβηση, ιδίως με τον καθορισμό διαμεσολαβητών με τους οποίους είναι πρόθυμοι να συνεργαστούν. Ο καθορισμός διαμεσολαβητών που παρέχουν τις υπηρεσίες τους από τοποθεσία εκτός της Ένωσης θα πρέπει να επιτρέπεται, υπό την προϋπόθεση ότι διασφαλίζεται ότι η χρήση των εν λόγω υπηρεσιών δεν στερεί με κανέναν απολύτως τρόπο από τους ενδιαφερόμενους επιχειρηματικούς χρήστες οποιαδήποτε έννομη προστασία που τους προσφέρεται βάσει του δικαίου της Ένωσης ή του δικαίου των κρατών μελών, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων του παρόντος κανονισμού και του εφαρμοστέου δικαίου σχετικά με την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και του εμπορικού απορρήτου. Προκειμένου να είναι προσβάσιμοι, δίκαιοι και όσο το δυνατόν πιο γρήγοροι, αποτελεσματικοί και αποδοτικοί, οι εν λόγω διαμεσολαβητές θα πρέπει να πληρούν ορισμένα καθορισμένα κριτήρια.
- (25) Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει να αναλαμβάνουν εύλογο ποσοστό των συνολικών δαπανών της διαμεσολάβησης, λαμβάνοντας υπόψη όλα τα σχετικά στοιχεία της εκάστοτε υπόθεσης. Για τον σκοπό αυτό, ο διαμεσολαβητής θα πρέπει να προτείνει το εύλογο για την εκάστοτε υπόθεση ποσοστό. Ωστόσο, το ποσοστό αυτό δεν θα πρέπει ποτέ να είναι μικρότερο από το ήμισυ των εν λόγω δαπανών.
- (26) Προκειμένου να διευκολύνεται η επίλυση διαφορών που σχετίζονται με την παροχή επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης στην Ένωση, η Επιτροπή θα πρέπει να ενθαρρύνει τη σύσταση εξειδικευμένων οργανισμών διαμεσολάβησης, οι οποίοι προς το παρόν δεν υπάρχουν. Η συμμετοχή διαμεσολαβητών που διαθέτουν εξειδικευμένες γνώσεις στις επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης, τις επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης, καθώς και τους ειδικούς τομείς του κλάδου στους οποίους παρέχονται οι εν λόγω υπηρεσίες, αναμένεται ότι θα ενισχύσει την εμπιστοσύνη αμφοτέρων των συμβαλλόμενων μερών στη διαδικασία διαμεσολάβησης και ότι θα αυξήσει την πιθανότητα ταχείας, δίκαιης και ικανοποιητικής έκβασης της διαδικασίας.

<sup>7</sup> Σύσταση της Επιτροπής 2003/361/EK, της 6ης Μαΐου 2003, σχετικά με τον ορισμό των πολύ μικρών, των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων (EE L 124 της 20.5.2003, σ. 36).

- (27) Διάφοροι παράγοντες, όπως περιορισμένα οικονομικά μέσα, ο φόβος αντιποίνων και ρήτρες στους όρους και τις προϋποθέσεις περί αποκλειστικής επιλογής δικαίου και αρμοδίου δικαστηρίου, μπορούν να περιορίσουν την αποτελεσματικότητα των υφιστάμενων δυνατοτήτων προσφυγής, ιδίως εκείνων που απαιτούν από τους επιχειρηματικούς χρήστες ή τους χρήστες εταιρικών ιστότοπων να ενεργούν μεμονωμένα και επώνυμα. Για την αποτελεσματική εφαρμογή του παρόντος κανονισμού, θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα στις οργανώσεις, τις ενώσεις που εκπροσωπούν επιχειρηματικούς χρήστες ή χρήστες εταιρικών ιστότοπων και ορισμένους δημόσιους οργανισμούς που είναι εγκατεστημένοι στα κράτη μέλη, να προσφεύγουν στα εθνικά δικαστήρια. Η εν λόγω προσφυγή ενώπιον εθνικών δικαστηρίων θα πρέπει να αποσκοπεί στη διακοπή ή την απαγόρευση των παραβιάσεων των κανόνων του παρόντος κανονισμού και στην πρόληψη μελλοντικών ζημιών που θα μπορούσαν να υπονομεύσουν τις βιώσιμες επιχειρηματικές σχέσεις στην οικονομία των επιγραμμικών πλατφορμών. Προκειμένου να διασφαλίζεται ότι οι εν λόγω οργανώσεις ή ενώσεις θα ασκούν το δικαίωμα αυτό αποτελεσματικά και με κατάλληλο τρόπο, θα πρέπει να πληρούν ορισμένα κριτήρια. Λαμβανομένου υπόψη του ιδιαίτερου καθεστώτος των αρμόδιων δημόσιων φορέων στα κράτη μέλη όπου έχουν συσταθεί τέτοιοι φορείς, θα πρέπει μόνο να απαιτείται να έχει ανατεθεί ειδικά στους εν λόγω φορείς, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του εθνικού δικαίου, να ασκούν προσφυγές που είτε εξυπηρετούν το συλλογικό συμφέρον των ενδιαφερόμενων μερών είτε εξυπηρετούν το γενικό συμφέρον, χωρίς όμως να απαιτείται η εφαρμογή των κριτηρίων αυτών στους εν λόγω δημόσιους φορείς. Οποιοσδήποτε τέτοιες ενέργειες δεν θα πρέπει επ' ουδενί να επηρεάζουν τα δικαιώματα των επιχειρηματικών χρηστών και των χρηστών εταιρικών ιστότοπων να προσφεύγουν μεμονωμένα στα δικαστήρια.
- (28) Οι κώδικες δεοντολογίας που καταρτίζονται είτε από τους οικείους παρόχους υπηρεσιών είτε από οργανώσεις ή ενώσεις που τους εκπροσωπούν, μπορούν να συμβάλλουν στην ορθή εφαρμογή του παρόντος κανονισμού και θα πρέπει, συνεπώς, να ενθαρρύνονται. Κατά την κατάρτιση των εν λόγω κωδικών δεοντολογίας, σε συνεννόηση με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των σχετικών τομέων, καθώς και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των πολύ μικρών, των μικρών και των μεσαίων επιχειρήσεων.
- (29) Η Επιτροπή θα πρέπει να αξιολογεί ανά τακτά χρονικά διαστήματα τον παρόντα κανονισμό, ιδίως προκειμένου να καθορίζεται η ανάγκη τροποποιήσεων υπό το πρίσμα σχετικών τεχνολογικών ή εμπορικών εξελίξεων.
- (30) Κατά την παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται βάσει του παρόντος κανονισμού, θα πρέπει να λαμβάνονται όσο το δυνατόν περισσότερο υπόψη οι ιδιαίτερες ανάγκες των ατόμων με αναπηρίες, σύμφωνα με τους στόχους της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρίες<sup>8</sup>.
- (31) Δεδομένου ότι ο στόχος του παρόντος κανονισμού, δηλαδή η διασφάλιση δίκαιου, προβλέψιμου, βιώσιμου και αξιόπιστου επιγραμμικού επιχειρηματικού περιβάλλοντος εντός της εσωτερικής αγοράς δεν είναι δυνατόν να επιτευχθεί επαρκώς από τα κράτη μέλη, μπορεί όμως, λόγω της κλίμακας και των αποτελεσμάτων του, να επιτευχθεί καλύτερα σε επίπεδο Ένωσης, η Ένωση μπορεί να αποφασίσει μέτρα, σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας που διατυπώνεται στο άρθρο 5 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας, όπως αυτή διατυπώνεται στο εν λόγω άρθρο, ο παρών κανονισμός δεν υπερβαίνει τα αναγκαία όρια για την επίτευξη του στόχου αυτού.
- (32) Είναι σκόπιμο να διευκρινιστεί ότι ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να θίγει την εφαρμογή των σχετικών κανόνων δικαίου της Ένωσης που ισχύουν στους τομείς της δικαστικής συνεργασίας σε

<sup>8</sup> Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρίες (ΣΗΕΔΑΑ), που διατίθεται στη διεύθυνση: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

αστικές υποθέσεις, του ανταγωνισμού, της προστασίας των καταναλωτών, του ηλεκτρονικού εμπορίου και των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

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

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΟΝ ΠΑΡΟΝΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ:

### *Άρθρο 1*

#### **Αντικείμενο και πεδίο εφαρμογής**

1. Ο παρών κανονισμός θεσπίζει κανόνες που εξασφαλίζουν ότι παρέχεται κατάλληλη διαφάνεια και δυνατότητες αποτελεσματικής προσφυγής στους επιχειρηματικούς χρήστες επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και στους χρήστες εταιρικών ιστότοπων σε σχέση με επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης.
2. Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται στις επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης και τις επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης που παρέχονται ή προσφέρονται προς παροχή στους επιχειρηματικούς χρήστες και τους χρήστες εταιρικών ιστότοπων, αντίστοιχα, που είναι εγκατεστημένοι ή διαμένουν στην Ένωση και οι οποίοι προσφέρουν προϊόντα ή υπηρεσίες, μέσω επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης, σε καταναλωτές που βρίσκονται στην Ένωση, ανεξαρτήτως του τύπου εγκατάστασης ή διαμονής των παρόχων των εν λόγω υπηρεσιών.

### *Άρθρο 2*

#### **Ορισμοί**

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

- 1) «επιχειρηματικός χρήστης»: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο προσφέρει προϊόντα ή υπηρεσίες, μέσω επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, σε καταναλωτές για σκοπούς σχετικούς με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα·
- 2) «επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης»: υπηρεσίες που πληρούν όλες τις ακόλουθες προϋποθέσεις:
  - α) αποτελούν υπηρεσίες της κοινωνίας των πληροφοριών κατά την έννοια του άρθρου 1 παράγραφος 1 στοιχείο β) της οδηγίας (ΕΕ) αριθ. 2015/1535 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου<sup>9</sup>.
  - β) επιτρέπουν στους επαγγελματικούς χρήστες να προσφέρουν προϊόντα ή υπηρεσίες σε καταναλωτές προκειμένου να διευκολύνουν την έναρξη άμεσων συναλλαγών μεταξύ των εν

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



λόγω επιχειρηματικών χρηστών και των καταναλωτών, ανεξαρτήτως του τόπου όπου διενεργούνται τελικά οι εν λόγω συναλλαγές·

- γ) παρέχονται σε επιχειρηματικούς χρήστες βάσει συμβατικής σχέσης μεταξύ, αφενός, του παρόχου των εν λόγω υπηρεσιών και, αφετέρου, τόσο των επιχειρηματικών χρηστών όσο και των καταναλωτών στους οποίους οι εν λόγω επιχειρηματικοί χρήστες προσφέρουν προϊόντα ή υπηρεσίες·
- 3) «πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης»: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που παρέχει ή προσφέρεται να παρέχει επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε επιχειρηματικούς χρήστες·
- 4) «καταναλωτής»: κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα·
- 5) «επιγραμμική μηχανή αναζήτησης»: ψηφιακή υπηρεσία που επιτρέπει στους χρήστες να πραγματοποιούν αναζητήσεις κατ' αρχήν σε όλους τους ιστότοπους ή σε ιστότοπους συγκεκριμένης γλώσσας βάσει ερωτήματος για οποιοδήποτε θέμα, με τη μορφή λέξης-κλειδιού, φράσης ή άλλων εισερχόμενων δεδομένων, και επιστρέφει ως αποτέλεσμα συνδέσμους όπου διατίθενται πληροφορίες σχετικές με το περιεχόμενο που έχει ζητηθεί·
- 6) «πάροχος επιγραμμικής μηχανής αναζήτησης»: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που παρέχει ή προσφέρεται να παρέχει υπηρεσίες επιγραμμικής μηχανής αναζήτησης σε καταναλωτές·
- 7) «χρήστης εταιρικού ιστότοπου»: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο χρησιμοποιεί ιστότοπους για να προσφέρει προϊόντα ή υπηρεσίες σε καταναλωτές για σκοπούς σχετικούς με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα·
- 8) «κατάταξη»: η σχετική προβολή που δίδεται σε προϊόντα ή υπηρεσίες που προσφέρονται σε καταναλωτές από επιχειρηματικούς χρήστες μέσω επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, ή σε ευρετηριασμένους για τους καταναλωτές ιστότοπους μέσω επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης, όπως παρουσιάζονται, οργανώνονται ή κοινοποιούνται στους εν λόγω καταναλωτές από παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή από παρόχους επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης, αντίστοιχα, ανεξαρτήτως των τεχνολογικών μέσων που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση, την οργάνωση ή την κοινοποίηση·
- 9) «έλεγχος»: η κυριότητα ή δυνατότητα καθοριστικού επηρεασμού μιας επιχείρησης, κατά την έννοια του άρθρου 3 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 139/2004 του Συμβουλίου<sup>10</sup>.
- 10) «όροι και προϋποθέσεις»: όλοι οι όροι, οι προϋποθέσεις, οι ρήτρες και λοιπές πληροφορίες, ανεξάρτητα από την ονομασία ή τη μορφή τους, που διέπουν τη συμβατική σχέση μεταξύ του παρόχου επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και των επιχειρηματικών τους χρηστών και καθορίζονται μονομερώς από τον πάροχο επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης.

### *Άρθρο 3*

#### **Όροι και προϋποθέσεις**

1. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης εξασφαλίζουν ότι οι όροι και οι προϋποθέσεις τους:
- α) συντάσσονται με σαφή και ξεκάθαρη διατύπωση·

<sup>10</sup> Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 139/2004 του Συμβουλίου, της 20ής Ιανουαρίου 2004, για τον έλεγχο των συγκεντρώσεων μεταξύ επιχειρήσεων ("Κοινοτικός κανονισμός συγκεντρώσεων") (ΕΕ L 24 της 29.1.2004, σ. 1).

- β) είναι εύκολα διαθέσιμες στους επιχειρηματικούς χρήστες σε όλα τα στάδια της εμπορικής τους σχέσης με τον πάροχο επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, συμπεριλαμβανομένου του προσυμβατικού σταδίου·
- γ) καθορίζουν αντικειμενικούς λόγους αποφάσεων αναστολής ή διακοπής, εν όλω ή εν μέρει, της παροχής επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης σε επιχειρηματικούς χρήστες.
2. Οι όροι και οι προϋποθέσεις, ή οι ειδικές διατάξεις τους, που δεν τηρούν τις απαιτήσεις της παραγράφου 1 δεν είναι δεσμευτικοί για τον ενδιαφερόμενο επιχειρηματικό χρήστη, όταν η εν λόγω μη συμμόρφωση έχει διαπιστωθεί από αρμόδιο δικαστήριο.
3. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης κοινοποιούν στους ενδιαφερόμενους επιχειρηματικούς χρήστες κάθε προβλεπόμενη τροποποίηση των όρων και προϋποθέσεων τους.
- Οι προβλεπόμενες τροποποιήσεις δεν εφαρμόζονται πριν από την λήξη προθεσμίας προειδοποίησης η οποία είναι εύλογη και αναλογική προς τη φύση και την έκταση των προβλεπόμενων τροποποιήσεων και τις συνέπειές τους για τον ενδιαφερόμενο επιχειρηματικό χρήστη. Η προειδοποίηση πραγματοποιείται τουλάχιστον 15 ημέρες πριν από την ημερομηνία κατά την οποία ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ενημερώνει τους ενδιαφερόμενους επιχειρηματικούς χρήστες σχετικά με τις προβλεπόμενες τροποποιήσεις.
- Ο ενδιαφερόμενος επιχειρηματικός χρήστης δύναται, είτε με γραπτή δήλωση είτε με σαφή καταφατική ενέργεια, να παραιτηθεί από την προθεσμία προειδοποίησης που αναφέρεται στο δεύτερο εδάφιο.
4. Οι τροποποιήσεις των όρων και προϋποθέσεων που εφαρμόζει ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης οι οποίες είναι αντίθετες με τις διατάξεις της παραγράφου 3 είναι άκυρες.
5. Η παράγραφος 3 δεν εφαρμόζεται όταν ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης υπέχει νομική υποχρέωση βάσει της οποίας υποχρεούται να τροποποιεί τους όρους και τις προϋποθέσεις του κατά τρόπο που δεν του επιτρέπει να τηρεί την προθεσμία προειδοποίησης η οποία προβλέπεται στο δεύτερο εδάφιο της παραγράφου 3.

#### *Άρθρο 4*

##### **Αναστολή και διακοπή**

1. Όταν ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης αποφασίζει να αναστείλει ή να διακόψει, εν όλω ή εν μέρει, την παροχή των οικείων υπηρεσιών διαμεσολάβησης σε συγκεκριμένο επιχειρηματικό χρήστη, παρέχει αμελλητί στον ενδιαφερόμενο επιχειρηματικό χρήστη αιτιολόγηση της εν λόγω απόφασης.
2. Η αιτιολόγηση που αναφέρεται στην παράγραφο 1 περιλαμβάνει αναφορά στα συγκεκριμένα πραγματικά περιστατικά ή τις περιστάσεις που οδήγησαν στην απόφαση του παρόχου των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, καθώς και αναφορά στον εφαρμοστέο αντικειμενικό λόγο ή τους λόγους που δικαιολογούν την εν λόγω απόφαση, όπως προβλέπεται στο άρθρο 3 παράγραφος 1 στοιχείο γ).

#### *Άρθρο 5*

##### **Κατάταξη**

1. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης καθορίζουν στους όρους και τις προϋποθέσεις τους τις κύριες παραμέτρους που καθορίζουν την κατάταξη και τους λόγους της σχετικής σημασίας των εν λόγω βασικών παραμέτρων, σε αντίθεση με άλλες παραμέτρους.

Όταν οι βασικές αυτές παράμετροι περιλαμβάνουν τη δυνατότητα επιρροής της κατάταξης έναντι οποιασδήποτε άμεσης ή έμμεσης αμοιβής που καταβάλλεται από επιχειρηματικούς χρήστες στον πάροχο επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, ο εν λόγω πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης περιλαμβάνει επίσης στους όρους και τις προϋποθέσεις του περιγραφής των εν λόγω δυνατοτήτων και των επιπτώσεων των εν λόγω αμοιβών στην κατάταξη.

2. Οι πάροχοι επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης καθορίζουν για τους χρήστες εταιρικών ιστότοπων τις κύριες παραμέτρους που καθορίζουν την κατάταξη, παρέχοντας εύκολα προσβάσιμη και δημοσίως διαθέσιμη περιγραφή με σαφή και ξεκάθαρη διατύπωση στις επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης των εν λόγω παρόχων. Θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι η περιγραφή αυτή παραμένει επικαιροποιημένη.
3. Οι περιγραφές που αναφέρονται στις παραγράφους 1 και 2 επαρκούν ώστε οι επιχειρηματικοί χρήστες ή οι χρήστες εταιρικών ιστότοπων να μπορούν να κατανοούν επαρκώς κατά πόσον και σε ποιον βαθμό ο μηχανισμός κατάταξης λαμβάνει υπόψη τα ακόλουθα:
  - α) τα χαρακτηριστικά των προϊόντων και των υπηρεσιών που προσφέρονται στους καταναλωτές μέσω των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή της επιγραμμικής μηχανής αναζήτησης·
  - β) τη σημασία των εν λόγω χαρακτηριστικών για τους καταναλωτές·
  - γ) όσον αφορά τις επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης, τα χαρακτηριστικά σχεδιασμού του ιστότοπου που χρησιμοποιούν οι χρήστες εταιρικών ιστότοπων.
4. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και οι πάροχοι επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης δεν υποχρεούνται, για τους σκοπούς της συμμόρφωσης προς τις απαιτήσεις του παρόντος άρθρου, να αποκαλύπτουν εμπορικά απόρρητα όπως ορίζονται στο άρθρο 2 παράγραφος 1 της οδηγίας (ΕΕ) 2016/943.

#### *Άρθρο 6*

#### **Διακριτική μεταχείριση**

1. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης περιλαμβάνουν στους όρους και τις προϋποθέσεις τους περιγραφή τυχόν διακριτικής μεταχείρισης που παρέχουν ή επιτρέπεται να παρέχουν σε σχέση, αφενός, με προϊόντα ή υπηρεσίες που προσφέρονται σε καταναλωτές με τις εν λόγω επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης μέσω είτε του ίδιου του παρόχου είτε των επιχειρηματικών χρηστών που ελέγχει ο πάροχος και, αφετέρου, με άλλους επιχειρηματικούς χρήστες.
2. Η περιγραφή που αναφέρεται στην παράγραφο 1 καλύπτει τουλάχιστον, κατά περίπτωση, οποιαδήποτε διακριτική μεταχείριση με τη μορφή ειδικών μέτρων που λαμβάνει ο πάροχος των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, ή συμπεριφοράς αυτού, σε σχέση με οποιοδήποτε από τα ακόλουθα:
  - α) την πρόσβαση την οποία ο πάροχος ή οι επιχειρηματικοί χρήστες που ελέγχει ο εν λόγω πάροχος επιτρέπεται να έχουν σε οποιαδήποτε προσωπικού χαρακτήρα δεδομένα ή άλλα δεδομένα, ή και τα δύο, τα οποία οι επιχειρηματικοί χρήστες ή οι καταναλωτές παρέχουν για τη χρήση των σχετικών επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή τα οποία παράγονται κατά την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών·
  - β) την κατάταξη·
  - γ) κάθε άμεση ή έμμεση αμοιβή που χρεώνεται για τη χρήση των σχετικών επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης·

- δ) την πρόσβαση σε υπηρεσίες που συνδέονται άμεσα ή παρεπόμενα με τις εν λόγω επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης ή τους όρους χρήσης αυτών.

#### *Άρθρο 7*

#### **Πρόσβαση σε δεδομένα**

1. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης περιλαμβάνουν στους όρους και τις προϋποθέσεις τους την περιγραφή της τεχνικής και συμβατικής πρόσβασης, ή μη πρόσβασης, επιχειρηματικών χρηστών σε οποιαδήποτε προσωπικού χαρακτήρα δεδομένα ή άλλα δεδομένα, ή και τα δύο, τα οποία οι επιχειρηματικοί χρήστες ή οι καταναλωτές παρέχουν για τη χρήση των σχετικών επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή τα οποία παράγονται κατά την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών.
2. Με την περιγραφή της παραγράφου 1, οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ενημερώνουν επαρκώς τους επιχειρηματικούς χρήστες τουλάχιστον για τα ακόλουθα:
  - α) κατά πόσον ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης έχει πρόσβαση σε προσωπικού χαρακτήρα δεδομένα ή άλλα δεδομένα, ή και τα δύο, τα οποία επιχειρηματικοί χρήστες ή καταναλωτές παρέχουν για τη χρήση των εν λόγω υπηρεσιών ή τα οποία παράγονται κατά την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών και, εάν ναι, σε ποιες κατηγορίες των εν λόγω δεδομένων και υπό ποιους όρους·
  - β) κατά πόσον οι επιχειρηματικοί χρήστες έχουν πρόσβαση σε προσωπικού χαρακτήρα δεδομένα ή άλλα δεδομένα, ή και τα δύο, τα οποία παρέχει ο συγκεκριμένος επιχειρηματικός χρήστης σε σχέση με τη χρήση των εκάστοτε επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή τα οποία παράγονται κατά την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών στον εν λόγω επιχειρηματικό χρήστη και τους καταναλωτές των προϊόντων ή των υπηρεσιών του και, εάν ναι, σε ποιες κατηγορίες των εν λόγω δεδομένων και υπό ποιους όρους·
  - γ) κατά πόσον, εκτός από το στοιχείο β), οι επιχειρηματικοί χρήστες έχουν πρόσβαση σε προσωπικού χαρακτήρα δεδομένα ή άλλα δεδομένα, ή και τα δύο, μεταξύ άλλων, σε συγκεντρωτική μορφή, τα οποία παρέχονται ή παράγονται κατά την παροχή των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης σε όλους τους επιχειρηματικούς χρήστες και τους καταναλωτές και, εάν ναι, σε ποιες κατηγορίες των εν λόγω δεδομένων και υπό ποιους όρους.

#### *Άρθρο 8*

#### **Περιορισμοί όσον αφορά την προσφορά διαφορετικών όρων με άλλα μέσα**

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

## Άρθρο 9

### Εσωτερικό σύστημα διεκπεραίωσης καταγγελιών

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

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

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

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

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

3. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης συμπεριλαμβάνουν στους όρους και τις προϋποθέσεις τους όλες τις σχετικές πληροφορίες σχετικά με την πρόσβαση στο εσωτερικό τους σύστημα διεκπεραίωσης καταγγελιών και τον τρόπο λειτουργίας αυτού.

4. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης παρέχουν σε ετήσια βάση και καθιστούν εύκολα διαθέσιμες στο ευρύ κοινό πληροφορίες σχετικά με τη λειτουργία και την αποτελεσματικότητα του εσωτερικού τους συστήματος διεκπεραίωσης καταγγελιών.

Οι πληροφορίες αυτές περιλαμβάνουν τον συνολικό αριθμό των κατατεθεισών καταγγελιών, το αντικείμενο των καταγγελιών, το χρονικό διάστημα που χρειάστηκε για τη διεκπεραίωση των καταγγελιών και την απόφαση που ελήφθη σχετικά με τις καταγγελίες.

5. Οι διατάξεις του παρόντος άρθρου δεν εφαρμόζονται σε παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης οι οποίοι αποτελούν μικρές επιχειρήσεις κατά την έννοια του άρθρου 2 παράγραφος 2 του παραρτήματος της σύστασης 2003/361/ΕΚ<sup>11</sup>.

<sup>11</sup> Σύσταση της Επιτροπής 2003/361/ΕΚ, της 6ης Μαΐου 2003, σχετικά με τον ορισμό των πολύ μικρών, των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων (ΕΕ L 124 της 20.5.2003, σ. 36).

### Διαμεσολάβηση

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

Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης δύνανται να ορίζουν διαμεσολαβητές για την παροχή των οικείων υπηρεσιών διαμεσολάβησης από τοποθεσία εκτός της Ένωσης, υπό την προϋπόθεση ότι οι επιχειρηματικοί χρήστες δεν στερούνται επί της ουσίας του πλεονεκτήματος τυχόν έννομων διασφαλίσεων που κατοχυρώνονται από το δίκαιο της ΕΕ ή το δίκαιο των κρατών μελών, ως συνέπεια της παροχής των εν λόγω υπηρεσιών από τους διαμεσολαβητές εκτός της Ένωσης.
2. Οι διαμεσολαβητές που αναφέρονται στην παράγραφο 1 θα τηρούν όλες τις ακόλουθες απαιτήσεις:
  - α) είναι αμερόληπτοι και ανεξάρτητοι·
  - β) οι υπηρεσίες διαμεσολάβησης που παρέχουν είναι οικονομικά προσιτές για τον μέσο επιχειρηματικό χρήστη των εκάστοτε επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης·
  - γ) είναι σε θέση να παρέχουν υπηρεσίες διαμεσολάβησης στη γλώσσα των όρων και των προϋποθέσεων που διέπουν τη συμβατική σχέση μεταξύ του παρόχου των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και του ενδιαφερόμενου επιχειρηματικού χρήστη·
  - δ) είναι εύκολα προσβάσιμοι είτε με φυσική παρουσία στον τόπο εγκατάστασης ή διαμονής του επιχειρηματικού χρήστη, είτε εξ αποστάσεως με τη χρήση τεχνολογιών επικοινωνιών·
  - ε) είναι σε θέση να παρέχουν υπηρεσίες διαμεσολάβησης χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση·
  - στ) έχουν επαρκή κατανόηση των γενικών εμπορικών σχέσεων μεταξύ επιχειρήσεων και, ως εκ τούτου, μπορούν να συμβάλλουν αποτελεσματικά στην προσπάθεια επίλυσης των διαφορών.
3. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης συμμετέχουν καλόπιστα σε κάθε προσπάθεια επίτευξης συμφωνίας με διαμεσολάβηση οποιουδήποτε από τους διαμεσολαβητές που έχουν καθορίσει σύμφωνα με την παράγραφο 1, με σκοπό την επίτευξη συμφωνίας για την επίλυση της διαφοράς.
4. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης αναλαμβάνουν εύλογο ποσοστό των συνολικών εξόδων της διαμεσολάβησης στην εκάστοτε υπόθεση. Το εύλογο ποσοστό των προαναφερόμενων συνολικών εξόδων καθορίζεται βάσει πρότασης του διαμεσολαβητή, στην οποία λαμβάνονται υπόψη όλα τα σχετικά στοιχεία της εκάστοτε υπόθεσης, ιδίως το βάσιμο των ισχυρισμών των μερών που εμπλέκονται στη διαφορά, η συμπεριφορά των μερών, καθώς και το μέγεθος και η μεταξύ των μερών οικονομική ισχύς. Ωστόσο, σε κάθε περίπτωση οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης αναλαμβάνουν τουλάχιστον το ήμισυ των συνολικών εξόδων.
5. Κάθε προσπάθεια επίτευξης συμφωνίας μέσω διαμεσολάβησης για την επίλυση διαφοράς σύμφωνα με το παρόν άρθρο δεν θίγει τα δικαιώματα των παρόχων των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και των ενδιαφερόμενων επιχειρηματικών χρηστών να κινούν δικαστικές διαδικασίες ανά πάσα στιγμή κατά τη διάρκεια της διαδικασίας διαμεσολάβησης ή αργότερα.

## Άρθρο 11

### Εξειδικευμένοι διαμεσολαβητές

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

## Άρθρο 12

### Δικαστικές διαδικασίες από αντιπροσωπευτικές οργανώσεις ή ενώσεις και από δημόσιους φορείς

1. Οργανώσεις και ενώσεις που έχουν έννομο συμφέρον να εκπροσωπούν επαγγελματικούς χρήστες ή να εκπροσωπούν χρήστες εταιρικών ιστότοπων, καθώς και δημόσιοι φορείς που έχουν συσταθεί στα κράτη μέλη, έχουν το δικαίωμα να προσφεύγουν ενώπιον των εθνικών δικαστηρίων της Ένωσης, σύμφωνα με τους κανόνες του δικαίου του κράτους μέλους στο οποίο ασκείται η προσφυγή, να διακόπτουν ή να απαγορεύουν τυχόν μη συμμόρφωση παρόχων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή παρόχων επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης προς τις σχετικές απαιτήσεις που καθορίζονται στον παρόντα κανονισμό.
2. Οι οργανισμοί ή ενώσεις έχουν το δικαίωμα που αναφέρεται στην παράγραφο 1 μόνον όταν, κατά τον χρόνο ασκήσεως της προσφυγής, πληρούν όλες τις ακόλουθες προϋποθέσεις:
  - α) έχουν συσταθεί σύμφωνα με τη νομοθεσία κράτους μέλους·
  - β) επιδιώκουν σκοπούς που εξυπηρετούν το συλλογικό συμφέρον της ομάδας επιχειρηματικών χρηστών ή χρηστών εταιρικών ιστότοπων που εκπροσωπούν·
  - γ) είναι μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα.

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

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

## Άρθρο 13

### Κώδικες δεοντολογίας

1. Η Επιτροπή ενθαρρύνει την κατάρτιση κωδίκων δεοντολογίας από τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και από οργανώσεις και ενώσεις που τους εκπροσωπούν, οι οποίοι προορίζονται να συμβάλλουν στην ορθή εφαρμογή του παρόντος κανονισμού, και στους οποίους

λαμβάνονται υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των διαφόρων τομέων παροχής των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, καθώς και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των πολύ μικρών, των μικρών και των μεσαίων επιχειρήσεων.

2. Η Επιτροπή ενθαρρύνει την εκπόνηση κωδίκων δεοντολογίας από τους παρόχους επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης και από οργανώσεις και ενώσεις που τους εκπροσωπούν, οι οποίοι προορίζονται να συμβάλλουν στην ορθή εφαρμογή του άρθρου 5 παράγραφοι 2 και 3.

#### *Άρθρο 14*

##### **Επανεξέταση**

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

#### *Άρθρο 15*

##### **Έναρξη ισχύος και εφαρμογή**

1. Ο παρών κανονισμός τίθεται σε ισχύ την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευσή του στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.
2. Εφαρμόζεται από τις [ημερομηνία: *έξι μήνες μετά την ημερομηνία δημοσίευσής του*].

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

Βρυξέλλες,

*Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο*  
*Ο Πρόεδρος*

*Για το Συμβούλιο*  
*Ο Πρόεδρος*