AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2019. június 20-i (EU) 2019/1150 RENDELETE

az online közvetítő szolgáltatások üzleti felhasználói tekintetében alkalmazandó tisztességes és átlátható feltételek előmozdításáról [1]

(EGT-vonatkozású szöveg)

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA,

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

tekintettel az Európai Bizottság javaslatára,

a jogalkotási aktus tervezete nemzeti parlamenteknek való megküldését követően,

tekintettel az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményére [2],

a Régiók Bizottságával folytatott konzultációt követően,

rendes jogalkotási eljárás keretében [3],

mivel:

(1) Az online közvetítő szolgáltatások a vállalkozás és az új üzleti modellek, a kereskedelem és az innováció kulcsfontosságú támogató eszközei, amelyek javíthatják a fogyasztók jólétét is, és amelyeket a magán- és a közszféra növekvő mértékben használ. Új piacokhoz és kereskedelmi lehetőségekhez kínálnak hozzáférést, lehetővé téve a vállalkozások számára a belső piac előnyeinek kiaknázását. Az uniós fogyasztók számára lehetővé teszik ezen előnyök kihasználását, különösen azáltal, hogy bővítik áruik és szolgáltatásaik választékát, valamint hozzájárulnak a versenyképes árak online kínálásához, ám egyúttal olyan kihívásokat is támasztanak, amelyeket a jogbiztonság biztosítása érdekében kezelni kell.

1 Megjelent az Európai Unió Hivatalos Lapjának 2019. július 11-i, L 186. számában (57. o.), hatályos 2019. július 31-től.
2 HL C 440., 2018.12.6., 177. o.
3 Az Európai Parlament 2019. április 17-i álláspontja (a Hivatalos Lapban még nem tették közzé) és a Tanács 2019. június 14-i határozata.

(2) Az online közvetítő szolgáltatások kulcsfontosságúak lehetnek a fogyasztók eléréséhez ilyen szolgáltatásokat igénybe vevő vállalkozások üzleti eredményessége szempontjából. Ezért az onlineplatform-gazdaság előnyeinek teljes mértékű kiaknázása érdekében fontos, hogy a vállalkozások megbízhassanak azokban az online közvetítő szolgáltatásokban, amelyekkel kereskedelmi kapcsolatba lépnek. Ez főként azért nagy jelentőségű, mert az online közvetítő szolgáltatások segítségével közvetített ügyletek számának növekedése miatt - amit az erősen adatközpontú közvetett hálózati hatások még tovább erősítettek - az ilyen üzleti felhasználók, különösen a mikro-, kis- és középvállalkozások (kkv-k) a fogyasztók elérését illetően egyre nagyobb mértékben függnek az említett szolgáltatásoktól. Ezen egyre fokozódó függőségre tekintettel e szolgáltatások nyújtói gyakran erőfölényből tárgyalnak, amely lehetővé teszi számukra a gyakorlatilag egyoldalú fellépést, amely tisztességtelen lehet, és sértheti is üzleti felhasználóik és - közvetett módon - az uniós fogyasztók jogos érdekeit. Például egyoldalúan előírhatnak az üzleti felhasználók számára olyan gyakorlatokat, amelyek nagymértékben eltérnek a helyes üzleti magatartástól, vagy ellentétesek a jóhiszeműség és a tisztesség elvével. Ez a rendelet az onlineplatform-gazdaságban jelentkező ilyen lehetséges konfliktusokkal foglalkozik.

(3) A fogyasztók megszokták az online közvetítő szolgáltatások használatát. A fogyasztók jólétéhez elengedhetetlen egy olyan versenyképes, tisztességes és átlátható online ökoszisztéma, amelyben a vállalatok felelősségteljesen viselkednek. Az átláthatóság és a bizalom biztosítása a vállalkozások közti kapcsolatok terén az online platformgazdaságban közvetett módon is hozzájárulhat az onlineplatform-gazdaságba vetett fogyasztói bizalom növeléséhez. Az onlineplatform-gazdaság fejlődésének a fogyasztókra gyakorolt közvetlen hatásait azonban más uniós jogszabályok, különösen a fogyasztóvédelmi vívmányok szabályozzák.

(4) Hasonlóképpen az online keresőprogramok is fontos forrását képezhetik az árukat vagy szolgáltatásokat weboldalakon keresztül fogyasztóiknak kínáló vállalkozások internetes forgalmának, ezért nagyban befolyásolhatják a belső piacon áruikat és szolgáltatásaikat online kínáló kereskedelmiweboldal-használók üzleti eredményességét. E tekintetben a weboldalak, köztük azon weboldalak online keresőprogramok szolgáltatói általi rangsorolása, amelyeken keresztül a kereskedelmiweboldal-használók áruikat és szolgáltatásaikat a fogyasztóknak kínálják, jelentős hatással van a fogyasztók választására és e kereskedelmiweboldal-használók üzleti eredményességére. Ezért az online keresőprogramok szolgáltatói a kereskedelmiweboldal-használókkal fennálló szerződéses jogviszony hiányában is gyakorlatilag egyoldalúan léphetnek fel, amely tisztességtelen lehet, és sértheti a kereskedelmiweboldal-használók és - közvetett módon - az uniós fogyasztók jogos érdekeit.

(5) Az online közvetítő szolgáltatók és az üzleti felhasználók kapcsolatának jellege olyan helyzeteket is teremthet, amelyben az üzleti felhasználóknak gyakran korlátozottan van lehetőségük jogorvoslatra, amennyiben az ilyen szolgáltatók egyoldalú fellépése vitához vezet. E szolgáltatók sok esetben nem kínálnak elérhető és hatékony belső panaszkezelési rendszert. Számos okból hatástalanok lehetnek a létező, bírósági úton kívüli alternatív vitarendezési mechanizmusok is, ideértve a szakosodott közvetítők hiányát és az üzleti felhasználók megtorlástól való félelmét.

(6) Az online közvetítő szolgáltatások és az online keresőprogramok, valamint az ezen szolgáltatások által elősegített ügyletek eleve határokon átnyúló lehetőségekkel rendelkeznek, és napjaink gazdaságában különösen fontosak az Unió belső piacának megfelelő működése tekintetében. Az egyes ilyen szolgáltatók esetlegesen tisztességtelen és káros kereskedelmi gyakorlatai, valamint a hatékony jogorvoslati mechanizmusok hiánya akadályozzák e potenciál teljes megvalósítását, és hátrányosan érintik a belső piac megfelelő működését.

(7) A belső piacon belüli tisztességes, kiszámítható, fenntartható és megbízható online üzleti környezet biztosítása érdekében célszerű uniós szinten célzott, kötelező szabályokat megállapítani. Különösen az online közvetítő szolgáltatások üzleti felhasználói számára kell Unió-szerte megfelelő átláthatóságot és hatékony jogorvoslati lehetőségeket biztosítani, egyrészt az Unión belüli, határokon átnyúló üzleti tevékenység megkönnyítése érdekében, így törekedve a belső piac megfelelőbb működésére, másrészt az e rendelet által szabályozott egyes területeken esetlegesen bekövetkező szétaprózódás problémájának megoldására.

(8) Az említett szabályoknak meg kell teremteniük továbbá a megfelelő ösztönzőket a tisztességesség és átláthatóság előmozdítására, különösen a kereskedelmiweboldal-használók online keresőprogramok által generált keresési eredményekben való rangsorolása tekintetében. Ugyanakkor az említett szabályoknak el kell ismerniük és biztosítaniuk kell a szélesebb körű onlineplatform-gazdaságban rejlő jelentős innovációs lehetőséget, és lehetővé kell tenniük az egészséges versenyt, amely a fogyasztók számára nagyobb választási lehetőséget eredményez. Helyénvaló tisztázni, hogy ez a rendelet nem érintheti a nemzeti polgári jogot, különösen a szerződési jogot, például a szerződések érvényességére, létrejöttére, joghatásaira vagy megszüntetésére vonatkozó szabályokat, feltéve hogy a nemzeti polgári jogi szabályok összhangban vannak az uniós joggal, és amennyiben az érintett szempontokat e rendelet nem szabályozza. A tagállamok továbbra is szabadon alkalmazhatják azokat a nemzeti jogszabályokat, amelyek tiltják vagy szankcionálják az egyoldalú magatartást vagy a tisztességtelen üzleti gyakorlatokat, amennyiben az érintett szempontokat e rendelet nem szabályozza.

(9) Mivel az online közvetítő szolgáltatások és az online keresőprogramok tipikusan globális dimenzióval rendelkeznek, e rendelet arra való tekintet nélkül alkalmazandó e szolgáltatókra, hogy egy tagállamban vagy az Unió területén kívül letelepedettek-e, két feltétel együttes teljesülése esetén. Először is, az üzleti felhasználóknak és a kereskedelmiweboldal-használóknak az Unióban kell letelepedettnek lennie. Másodszor, az üzleti felhasználók vagy kereskedelmiweboldal-használók e szolgáltatásokon keresztül legalább az ügylet egy része tekintetében az Unió területén tartózkodó fogyasztóknak kínálják áruikat vagy szolgáltatásaikat. Annak megállapítása érdekében, hogy az üzleti felhasználók vagy a kereskedelmiweboldal-használók az Unió területén tartózkodó fogyasztók részére kínálnak-e árukat vagy szolgáltatásokat, meg kell állapítani, hogy nyilvánvaló-e, hogy az üzleti felhasználók vagy a kereskedelmiweboldal-használók tevékenysége egy vagy több tagállam területén tartózkodó fogyasztók felé irányul. Ezt a kritériumot az Európai Unió Bíróságának az 1215/2012/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet[1] 17. cikke (1) bekezdésének *c)* pontjára, valamint az 593/2008/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet[2] 6. cikke (1) bekezdésének *b)* pontjára vonatkozó ítélkezési gyakorlatának megfelelően kell értelmezni. Az ilyen fogyasztóknak az Unióban kell tartózkodniuk, de nem szükséges, hogy lakóhelyük az Unióban legyen, vagy hogy valamely tagállam állampolgárai legyenek. Ennek megfelelően e rendelet nem alkalmazandó olyan esetekre, amikor az üzleti felhasználók vagy a kereskedelmiweboldal-használók nem az Unióban letelepedettek, vagy amennyiben az Unióban vannak letelepedve, az online közvetítő szolgáltatásokat vagy az online keresőprogramokat arra használják, hogy kizárólag az Unió területén kívül tartózkodó fogyasztók vagy fogyasztónak nem minősülő személyek részére kínáljanak árukat és szolgáltatásokat. Emellett e rendeletet a szerződésekre egyébként alkalmazandó jogtól függetlenül kell alkalmazni.

1 Az Európai Parlament és a Tanács 1215/2012/EU rendelete (2012. december 12.) a polgári és kereskedelmi ügyekben a joghatóságról, valamint a határozatok elismeréséről és végrehajtásáról (HL L 351., 2012.12.20., 1. o.).

2 Az Európai Parlament és a Tanács 593/2008/EK rendelete (2008. június 17.) a szerződéses kötelezettségekre alkalmazandó jogról (Róma I.) (HL L 177., 2008.7.4., 6. o.).

(10) A lényegében azonos környezetépítő üzleti modellen alapuló többoldalú szolgáltatásokat működtető szolgáltatók sokféle, vállalkozások és fogyasztók közötti kapcsolatot közvetítenek online. A vonatkozó szolgáltatások megragadása érdekében az online közvetítő szolgáltatásokat pontosan és technológiai szempontból semleges módon kell meghatározni. A szolgáltatásoknak különösen az információs társadalom szolgáltatásait kell magukban foglalniuk, amelyeknek jellemzően az üzleti felhasználók és a fogyasztók közötti közvetlen ügyletek kezdeményezésének előmozdítása a célja, tekintet nélkül arra, hogy az ügyletek megkötésére végül online, a szóban forgó online közvetítő szolgáltatónak vagy az üzleti felhasználónak az online portálján vagy offline kerül sor, vagy egyáltalán nem kerül rá sor, vagyis nem szükséges semmiféle, az üzleti felhasználók és a fogyasztók közötti szerződéses viszony megléte az e rendelet hatálya alá tartozó online közvetítő szolgáltatás előfeltételeként. Egy csupán marginális jellegű szolgáltatás hozzáadása nem tekinthető úgy, hogy a weboldal vagy szolgáltatás célja az ügyletek megkönnyítése az online közvetítő szolgáltatások keretében. A szolgáltatásnyújtást továbbá a szolgáltatók és a fogyasztóknak árukat és szolgáltatásokat kínáló üzleti felhasználók közötti szerződéses jogviszony alapján kell végezni. Akkor áll fenn ilyen szerződéses jogviszony, ha mindkét érintett fél egyértelmű módon és tartós adathordozón rögzíti elköteleződési szándékát, de nem feltétlenül szükséges a kifejezett írásbeli megállapodás.

(11) Az e rendelet hatálya alá tartozó online közvetítő szolgáltatások példáinak következetesen magukban kell foglalniuk az online e-kereskedelmi piactereket, ideértve azon közösségi piacokat, amelyeken az üzleti felhasználók tevékenykednek, az online szoftveralkalmazásokra irányuló szolgáltatásokat - például az alkalmazás-áruházakat - és a közösségi médiára irányuló online szolgáltatásokat, függetlenül az ilyen szolgáltatások nyújtására használt technológiától. Ebben az értelemben az online közvetítő szolgáltatásokat hangasszisztens-technológiákkal is lehet nyújtani. Az sem releváns, hogy az üzleti felhasználók és fogyasztók közötti ügyletek során történik-e pénzbeli fizetés vagy hogy azokat részben offline kötik-e meg. Ez a rendelet mindazonáltal nem alkalmazandó az online közvetítő szolgáltatók egymás számára nyújtott szolgáltatásaira, ahol nincsenek jelen üzleti felhasználók, a tisztán vállalkozások közötti online közvetítői szolgáltatásokra, amelyek a fogyasztók számára nem elérhetők, az olyan online hirdetési eszközökre és online hirdetési piacterekre, amelyeket nem azzal a céllal biztosítanak, hogy ösztönözzék a közvetlen ügyletek kezdeményezését, és amelyek nem foglalnak magukban fogyasztókkal fennálló szerződéses jogviszonyt. Ugyanezen ok miatt e rendelet nem terjedhet ki a keresőoptimalizáló szoftverekkel és a hirdetésblokkoló szoftverekkel kapcsolatos szolgáltatásokra. Ez a rendelet nem vonatkozhat azokra a technológiai funkciókra és interfészekre, amelyek csupán hardvereket és alkalmazásokat kötnek össze, mivel ezek rendszerint nem felelnek meg az online közvetítő szolgáltatásokra vonatkozó követelményeknek. Az ilyen funkciók vagy interfészek azonban közvetlenül kapcsolódhatnak bizonyos online közvetítő szolgáltatásokhoz, vagy kiegészíthetik azokat, és amennyiben ez az eset áll fenn, az érintett online közvetítő szolgáltatókra alkalmazni kell az említett funkciókon és interfészeken alapuló megkülönböztetett bánásmódhoz kapcsolódó átláthatósági követelményeket. Ez a rendelet nem alkalmazandó továbbá az online fizetési szolgáltatásokra, mivel azok önmagukban nem felelnek meg az alkalmazandó követelményeknek, hanem inkább eleve kiegészítői az érintett fogyasztók felé irányuló, árukat és szolgáltatásokat érintő ügyleteknek.

(12) Az Európai Unió Bíróságának vonatkozó ítélkezési gyakorlatával összhangban és tekintettel arra a tényre, hogy az üzleti felhasználók függőségi helyzetét elsősorban azon online közvetítő szolgáltatók tekintetében figyelték meg, amelyek a természetes személyeknek minősülő fogyasztók felé képeznek utat, a fogyasztónak az e rendelet hatályának meghatározásához használt fogalmát úgy kell értelmezni, hogy az kizárólag olyan természetes személyekre utal, akik kereskedelmi, üzleti, kézműipari vagy szakmai tevékenységükön kívül eső célokból járnak el.

(13) Tekintettel az innováció gyors ütemére, az online keresőprogramok e rendeletben használt fogalommeghatározásának technológiasemlegesnek kell lennie. A fogalommeghatározásba különösen bele kell érteni a hangalapú kéréseket is.

(14) Az online közvetítő szolgáltatók általában előre megfogalmazott szerződési feltételeket alkalmaznak, és az üzleti felhasználók szükség szerinti hatékony védelme érdekében e rendelet akkor alkalmazandó, amikor az online közvetítő szolgáltató egyoldalúan határozza meg valamely szerződéses jogviszony szerződési feltételeit, függetlenül azok elnevezésétől vagy formájától. Azt, hogy a szerződési feltételeket egyoldalúan határozták-e meg, eseti alapon, átfogó értékelés alapján kell megállapítani. Ezen átfogó értékelés során önmagában véve nem döntő az érintett felek viszonylagos mérete vagy az a tény, hogy tárgyalásra került sor, illetve, hogy a szerződési feltételek bizonyos rendelkezései ilyen tárgyalás tárgyát képezhették és azokat az érintett szolgáltató és az üzleti felhasználó közösen határozhatta meg. Ezen túlmenően az online közvetítő szolgáltatók azon kötelezettsége, hogy az üzleti felhasználók számára könnyen hozzáférhetővé tegyék szerződési feltételeiket, többek között kereskedelmi kapcsolatuknak a szerződéskötést megelőző szakaszában, azt jelenti, hogy az üzleti felhasználókat nem fosztják meg az e rendeletből eredő átláthatóságtól, és ennek eredményeképpen sikeresen tárgyalhatnak.

(15) Annak biztosítása érdekében, hogy a szerződéses jogviszony általános szerződési feltételei lehetővé tegyék az üzleti felhasználók számára az online közvetítő szolgáltatás igénybevételére, megszüntetésére és felfüggesztésére irányuló kereskedelmi feltételek megállapítását és üzleti kapcsolatukban a kiszámíthatóság elérését, e szerződési feltételeket világos és érthető módon kell megfogalmazni. A szerződési feltételek nem minősülnek világosnak és érthetően megfogalmazottnak, ha homályosak, nem konkrétak vagy hiányoznak belőlük fontos kereskedelmi kérdések részletei, és ezért nem biztosíthatnak az üzleti felhasználók számára észszerű szintű kiszámíthatóságot a szerződéses jogviszony legfontosabb szempontjai tekintetében. Ezen túlmenően a félrevezető megfogalmazást nem szabad világosnak és érthetőnek tekinteni.

(16) Annak biztosítása érdekében, hogy az üzleti felhasználók számára kellően egyértelmű legyen, hogy áruikat vagy szolgáltatásaikat hol és kiknek forgalmazzák, az online közvetítő szolgáltatóknak minden olyan további forgalmazási csatorna és lehetséges kapcsolódó program átláthatóságát biztosítaniuk kell az üzleti felhasználóik részére, amelyeket azok felhasználhatnak az említett áruk és szolgáltatások forgalmazásához. Az egyéb csatornákat és a kapcsolódó programokat technológiai szempontból semleges módon kell értelmezni, ideértve többek között azokat a weboldalakat, alkalmazásokat vagy más online közvetítő szolgáltatásokat, amelyeket az üzleti felhasználó által kínált áruk vagy szolgáltatások forgalmazásához használnak.

(17) A szellemi tulajdonhoz fűződő jogok online gyakorlása és ellenőrzése nagy gazdasági jelentőséggel bírhat mind az online közvetítő szolgáltatók, mind az üzleti felhasználók számára. Az üzleti felhasználók számára az egyértelműség és az átláthatóság biztosítása, valamint a jobb érthetőség elősegítése érdekében az online közvetítő szolgáltatók - ha úgy kívánják - általános szerződési feltételeikben általános vagy részletesebb tájékoztatást nyújtanak a szerződési feltételeknek az üzleti felhasználó szellemi tulajdonhoz fűződő jogai gyakorlására és ellenőrzésére kifejtett általános hatásairól, amennyiben ilyenek fennállnak. Ez a tájékoztatás többek között magába foglalhat olyan információkat, mint a logók, védjegyek vagy márkanevek általános használata.

(18) A szerződési feltételek átláthatóságának biztosítása döntő lehet a fenntartható üzleti viszonyok előmozdításában és az üzleti felhasználókat sértő tisztességtelen magatartás megakadályozásában. Az online közvetítő szolgáltatóknak ezért biztosítaniuk kell azt is, hogy a szerződési feltételek a kereskedelmi jogviszony valamennyi szakaszában könnyen hozzáférhetők legyenek, ideértve a szerződéskötést megelőző szakaszban a leendő üzleti felhasználók számára való hozzáférhetőséget is, és hogy e feltételek minden módosításáról tartós adathordozón értesítsék az érintett üzleti felhasználókat olyan meghatározott felmondási időn belül, amely az adott körülményeket figyelembe véve észszerű és arányos, és amely legalább 15 nap. Arányosan hosszabb, 15 napot meghaladó felmondási időt kell alkalmazni, ha a szerződési feltételekre vonatkozó javasolt módosítások megkövetelik az üzleti felhasználóktól, hogy a módosításoknak való megfelelés érdekében technikai vagy kereskedelmi kiigazításokat hajtsanak végre, például annak előírásával, hogy termékeiken vagy szolgáltatásaikon jelentős technikai változtatásokat végezzenek. Az említett felmondási idő nem alkalmazandó akkor és annyiban, amikor és amennyiben attól az érintett üzleti felhasználó egyértelműen eltekint, vagy akkor és annyiban, amikor és amennyiben a módosítás felmondási idő lejárta előtti végrehajtásának szükségessége a szolgáltatót uniós vagy nemzeti jog értelmében terhelő jogi vagy szabályozási kötelezettség következménye. A javasolt szerkesztési változtatások azonban nem tartoznak a „módosítás” fogalmába, amennyiben ezek nem változtatják meg a szerződési feltételek tartalmát vagy jelentését. A javasolt módosításokról szóló értesítés tartós adathordozón való elküldésének követelménye lehetővé teszi az üzleti felhasználók számára, hogy egy későbbi szakaszban hatékonyan áttekintsék ezeket a módosításokat. Az üzleti felhasználóknak biztosítani kell azt a jogot, hogy bármilyen módosításról szóló értesítés átvételét követő 15 napon belül felmondhassák a szerződést, kivéve azt az esetet, mikor a szerződésre vonatkozóan rövidebb felmondási idő alkalmazandó, például a nemzeti polgári jogból eredően.

(19) Általánosságban az új áruknak vagy szolgáltatásoknak - ideértve a szoftveralkalmazásokat is - az online közvetítő szolgáltatások közé való felvétele az üzleti felhasználó egyértelmű jóváhagyásának tekintendő, ami a szerződési feltételekben bekövetkező módosításokhoz szükséges felmondási időtől való eltekintést eredményez. Azonban azon esetekben, amikor az észszerű és arányos felmondási idő meghaladja a 15 napot, mivel a szerződési feltételek módosításai azt kívánják meg az üzleti felhasználótól, hogy árui vagy szolgáltatásai tekintetében jelentős technikai változtatásokat végezzen, nem tekinthető a felmondási időtől való automatikus eltekintésnek az, ha az üzleti felhasználó új árukat vagy szolgáltatásokat vesz fel. Az online közvetítő szolgáltatónak számítania kell arra, hogy a szerződési feltételek módosításai miatt az üzleti felhasználónak jelentős technikai változtatásokat kell végrehajtania, ha például eltávolítják vagy hozzáadják az online közvetítő szolgáltatások teljes funkcióit, amelyekhez az üzleti felhasználók hozzáféréssel rendelkeztek, vagy akkor, ha az üzleti felhasználóknak áruikat ki kell igazítaniuk vagy szolgáltatásaikat újra kell programozniuk annak érdekében, hogy az online közvetítő szolgáltatásokon keresztül továbbra is működni tudjanak.

(20) Az üzleti felhasználók védelme, illetve mindkét fél számára a jogbiztonság biztosítása érdekében a követelményeknek nem megfelelő szerződési feltételek semmisek, vagyis olyannak minősülnek, mint amelyek *erga omnes* és *ex tunc* hatállyal soha nem léteztek. Ez azonban csak a szerződési feltételek azon konkrét rendelkezéseire vonatkozik, amelyek nem felelnek meg a követelményeknek. A fennmaradó rendelkezések továbbra is érvényesek és végrehajthatók maradnak, amennyiben elkülöníthetők a követelményeknek nem megfelelő rendelkezésektől. A meglévő szerződési feltételek hirtelen módosításai jelentősen megzavarhatják az üzleti felhasználók működését. Az üzleti felhasználókat érintő ilyen negatív hatások korlátozása és az ilyen magatartás megakadályozása érdekében ezért a konkrét felmondási idő biztosítására irányuló kötelezettség megszegésével végrehajtott módosítás semmis, vagyis olyannak minősül, mint amely *erga omnes* és *ex tunc* hatállyal soha nem létezett.

(21) Annak biztosítása érdekében, hogy az üzleti felhasználók teljes mértékben kihasználhassák az online közvetítő szolgáltatások által kínált kereskedelmi lehetőségeket, e szolgáltatások nyújtói nem akadályozhatják meg teljesen az üzleti felhasználóikat abban, hogy kereskedelmi arculatukat az adott online közvetítő szolgáltatás révén kínálatuk vagy jelenlétük részeként bemutassák. A beavatkozás e tilalma azonban nem értelmezhető az üzleti felhasználók azon jogának, hogy egyoldalúan határozzák meg az adott online közvetítő szolgáltatás keretében kínálatuk bemutatását vagy jelenlétüket.

(22) Jogos érdekek indokolhatják, hogy egy online közvetítő szolgáltató korlátozza, felfüggessze vagy megszüntesse a szolgáltatásnyújtást egy adott üzleti felhasználó számára, többek között azáltal, hogy az adott üzleti felhasználó egyes áruit vagy szolgáltatásait törli a listájából vagy ténylegesen eltávolítja a keresési eredmények közül. Egészen a felfüggesztéshez közeli mértékig, az online közvetítő szolgáltatók korlátozhatják továbbá az üzleti felhasználók listán való egyéni feltüntetését is; például az üzleti felhasználók visszavetésével vagy megjelenésük negatív befolyásolásával („dimming”), amely magában foglalhatja a rangsorban való hátrább sorolásukat. Mivel azonban az ilyen döntések jelentősen befolyásolják az érintett üzleti felhasználó érdekeit, a korlátozás vagy felfüggesztés hatályossá válását megelőzően vagy azzal egyidejűleg, tartós adathordozón rendelkezésükre kell bocsátani a döntés indokolását. Az ilyen döntések üzleti felhasználókra gyakorolt negatív hatásainak minimalizálása érdekében az online közvetítő szolgáltatóknak lehetőséget kell biztosítaniuk az említett döntéshez vezető tények tisztázására a belső panaszkezelési eljárás keretében, ami lehetővé teszi az üzleti felhasználó számára, hogy lehetőség szerint helyreállítsa a megfelelést. Ezen túlmenően, amennyiben az online közvetítő szolgáltató visszavonja a korlátozásra, felfüggesztésre vagy megszüntetésre vonatkozó döntést, amelyet például tévedésből hozott, vagy az e döntéshez vezető feltételek megsértése nem rosszhiszeműen történt, és azt kielégítő módon orvosolták, a szolgáltatónak indokolatlan késedelem nélkül vissza kell állítania az érintett üzleti felhasználót, beleértve az üzleti felhasználónak a döntés előtt elérhető személyes vagy egyéb adatokhoz vagy mindkettőhöz való hozzáférését is.

Az indokolásnak az online közvetítő szolgáltatások korlátozására, felfüggesztésére vagy megszüntetésére vonatkozó döntés tekintetében lehetővé kell tennie az üzleti felhasználók számára annak megállapítását, hogy van-e lehetőség a döntés megtámadására, javítva ezzel az üzleti felhasználók lehetőségeit a hatékony jogorvoslat szükség szerinti igénybevételére. Az indokolásban fel kell tüntetni a döntésnek a szerződési feltételekben a szolgáltató által előre megállapított okokra alapozott indokait, és annak arányos mértékben hivatkoznia kell a döntéshez vezető lényeges konkrét körülményekre, beleértve a harmadik felek bejelentéseit. Az online közvetítő szolgáltató ugyanakkor nem köteles indokolni a korlátozásokat, felfüggesztéseket vagy megszüntetéseket, amennyiben ezzel egy jogi vagy szabályozási kötelezettséget sértene meg. Az indokolás továbbá akkor sem írható elő, ha az online közvetítő szolgáltató bizonyítani tudja, hogy az érintett üzleti felhasználó több alkalommal is megsértette az alkalmazandó szerződési feltételeket, és ez a szóban forgó online közvetítő szolgáltatások nyújtásának teljes megszüntetését eredményezte.

(23) Az online közvetítői szolgáltatások nyújtásának teljes megszüntetése és az azok használatához nyújtott, illetve a szolgáltatásnyújtás keretében létrehozott adatok törlése olyan alapvető jelentőségű információvesztést jelent, amely jelentős hatással lehet az üzleti felhasználókra, emellett az a képességük is sérülhet, hogy megfelelően gyakorolják az e rendelet által biztosított jogaikat. Az online közvetítő szolgáltatóknak ezért legalább 30 nappal az online közvetítő szolgáltatásaik nyújtása teljes megszüntetésének életbe lépését megelőzően tartós adathordozón meg kell küldeniük az indokolást az érintett üzleti felhasználónak. Olyan esetekben azonban, amelyekben jogi vagy szabályozási kötelezettség írja elő egy online közvetítő szolgáltató számára, hogy teljes mértékben szüntesse meg online közvetítői szolgáltatásai nyújtását egy adott üzleti felhasználó részére, ez a felmondási határidő nem alkalmazandó. Ezzel azonos módon a 30 napos felmondási idő nem alkalmazandó akkor sem, ha az online közvetítő szolgáltatók az uniós joggal összhangban lévő nemzeti jog szerinti olyan megszüntetési joggal rendelkeznek, amely lehetővé teszi a szolgáltatás azonnali megszüntetését abban az esetben, ha a konkrét eset valamennyi körülményének figyelembevételével és mindkét fél érdekeit figyelembe véve nem várható el észszerűen az, hogy a szerződéses viszony fennmaradjon a megállapodásban rögzített végső időpontig, illetve a felmondási idő lejártáig. Végül a 30 napos felmondási idő nem alkalmazandó akkor sem, ha az online közvetítő szolgáltatók bizonyítani tudják a szerződési feltételek ismételt megsértését. A 30 napos felmondási idő alóli különböző kivételek különösen a tiltott vagy nem megfelelő tartalmakkal, az áru vagy szolgáltatás biztonságával, a hamisítással, a csalással, a rosszindulatú szoftverekkel, a spamekkel, az adatsértésekkel, az egyéb kiberbiztonsági kockázatokkal vagy az áru vagy szolgáltatás kiskorúak számára való alkalmasságával kapcsolatban merülhetnek fel. Az arányosság biztosítása érdekében az online közvetítő szolgáltatók - amennyiben az ésszerű és technikailag kivitelezhető - valamely üzleti felhasználónak csak egyes áruit vagy szolgáltatásait törlik a listáról. Az online közvetítő szolgáltatások nyújtásának teljes megszüntetése a legsúlyosabb intézkedés.

(24) Az áruk és szolgáltatások online közvetítő szolgáltatók általi rangsorolása fontos hatást gyakorol a fogyasztók választásaira, következésképpen az ezen árukat és szolgáltatásokat a fogyasztóknak kínáló üzleti felhasználók üzleti eredményességére is. A rangsorolás az üzleti felhasználók ajánlatainak relatív kiemelését vagy a keresési eredményekhez rendelt relevanciát jelenti, az online közvetítő szolgáltatók vagy az onlinekeresőprogram-szolgáltatók által bemutatott, szervezett vagy közölt módon, és amely kiemelés vagy relevancia szekvenciális algoritmusok, minősítési és értékelési mechanizmusok, vizuális kiemelések vagy más rangsorolási eszközök, vagy ezek kombinációi használatának eredményeként jön létre. A kiszámíthatóság azt jelenti, hogy az online közvetítő szolgáltatók nem önkényes módon határozzák meg a rangsorolást. A szolgáltatóknak ezért előre be kell mutatniuk a rangsorolást meghatározó paramétereket annak érdekében, hogy növeljék az üzleti felhasználók számára a kiszámíthatóságot, valamint hogy lehetővé tegyék számukra a rangsorolási mechanizmus jobb megértését és a különböző szolgáltatók rangsorolási gyakorlatainak összehasonlítását. Az átláthatósági kötelezettség konkrét kialakítása fontos az üzleti felhasználók számára, mivel korlátozott számú, a rangsorolás szempontjából leginkább releváns paraméter kiválasztását jelenti abból a valószínűleg sokkal nagyobb számú paraméterből, amelyek a rangsorolásra valamilyen hatással bírnak. Ennek az indoklással ellátott leírásnak segítenie kell az üzleti felhasználókat áruik és szolgáltatásaik, vagy azok lényeges jellemzői bemutatásának javítása terén. A fő paraméter fogalma a rangsorolással összefüggésben használt bármely általános kritériumra, folyamatra, algoritmusokba épített különös jelekre vagy más kiigazítási vagy visszavetési mechanizmusra utal.

(25) A rangsorolást meghatározó fő paraméterek leírása tartalmazza továbbá az üzleti felhasználók számára biztosított azon lehetőség ismertetését, hogy díjfizetéssel aktívan befolyásolhatják a rangsorolást, valamint e lehetőség viszonylagos hatásainak ismertetését. Ebben az összefüggésben díjfizetés alatt például olyan befizetés érthető, amelynek fő vagy kizárólagos célja a rangsorolás javítása, valamint olyan közvetett, az üzleti felhasználó által valamilyen egyéb kötelezettség - például kiegészítő szolgáltatások vagy prémium funkciók - elfogadásának formájában létrejött díjfizetés, amelynek a rangsorolás javítása lehet a gyakorlati hatása. A leírás tartalma - többek között a fő paraméterek száma és típusa - ennek megfelelően nagymértékben változhat az adott online közvetítő szolgáltatástól függően, azonban ennek a leírásnak megfelelően érthetővé kell tennie az üzleti felhasználók számára azt, hogy a rangsorolási mechanizmus hogyan veszi figyelembe az üzleti felhasználó által kínált aktuális áru vagy szolgáltatás jellemzőit, és ezen áruk vagy szolgáltatások relevanciáját az adott online közvetítő szolgáltatás fogyasztói számára. Például az üzleti felhasználók által kínált áruk vagy szolgáltatások minőségének mérésére használt indikátorok, a szerkesztőprogramok használata és ezek képessége az adott áruk és szolgáltatások rangsorolására, a díjfizetés által a rangsorolásra gyakorolt hatás nagysága, valamint a magához az áruhoz vagy szolgáltatáshoz nem vagy csak távolról kapcsolódó elemek, például az online ajánlat kialakításának jellemzői minősülnek olyan fő paramétereknek, amelyek - ha világos és érthető módon szerepelnek a rangsorolási mechanizmus általános leírásában - segíthetnek abban, hogy az üzleti felhasználók kellőképpen megismerjék a rangsorolási mechanizmus működését.

(26) Hasonlóképpen, a weboldalak, mindenekelőtt azon weboldalak online keresőprogramok szolgáltatói általi rangsorolása, amelyeken keresztül a vállalkozások az árukat és szolgáltatásokat a fogyasztóknak kínálják, lényegesen befolyásolja a fogyasztók választását és a kereskedelmi weboldal-használók üzleti eredményességét. Az onlinekeresőprogram-szolgáltatóknak ezért be kell mutatniuk a valamennyi indexált weboldal - köztük a kereskedelmiweboldal-használók weboldalai és más weboldalak - rangsorolását meghatározó fő paramétereket és ezek relatív jelentőségét az egyéb paraméterekhez képest. Az áruk és szolgáltatások jellemzői és a fogyasztók szempontjából való jelentőségük mellett e leírásnak az online keresőprogramok esetében lehetővé kell tennie továbbá a kereskedelmiweboldal-használók számára annak megfelelő átlátását, hogy figyelembe veszik-e - és ha igen, hogyan és milyen mértékben - a használt weboldal bizonyos jellemzőit, például a mobil telekommunikációs eszközökön való megjelenítésre történő optimalizációt. E leírásnak tartalmaznia kell a kereskedelmiweboldal-használók rendelkezésére álló azon lehetőségek bemutatását is, amelyek segítségével díjfizetéssel aktívan befolyásolhatják a rangsorolást, valamint e lehetőség viszonylagos hatásainak ismertetését. Az online keresőprogramok szolgáltatói és a kereskedelmiweboldal-használók közötti szerződéses jogviszony hiányában e leírást az érintett online keresőprogram valamely nyilvánvaló és a nyilvánosság számára könnyen hozzáférhető felületén kell közzétenni. Ebben az értelemben nem minősülhetnek könnyen és nyilvánosan hozzáférhetőnek a weboldalak azon területei, amelyek eléréséhez a felhasználóknak be kell jelentkezniük vagy regisztrálniuk kell.

A kiszámíthatóság kereskedelmi weboldal-használók számára való biztosítása érdekében a leírást frissíteni kell, ideértve annak lehetőségét, hogy könnyen hozzáférhetővé kell tenni a fő paraméterekben bekövetkezett valamennyi módosítást. A fő paraméterek naprakész leírásának megléte az online keresőprogram kereskedelmiweboldal-használóitól eltérő felhasználók számára is előnyös lenne. Bizonyos esetekben az online keresőprogram-szolgáltatók dönthetnek úgy, hogy egy konkrét esetben befolyásolják a rangsorolást, vagy hogy harmadik felektől származó bejelentések alapján törölnek egy adott weboldalt egy rangsorhelyről. Az online közvetítő szolgáltatókkal ellentétben az online keresőprogram-szolgáltatóktól a felek közötti szerződéses viszony hiányában nem várható el, hogy közvetlenül értesítsenek egy kereskedelmiweboldal-használót egy harmadik féltől származó bejelentés kapcsán végrehajtott rangsormódosításról vagy törlésről. Ugyanakkor a kereskedelmiweboldal-használónak lehetőséget kell kapnia arra, hogy - megvizsgálva a bejelentés tartalmát például egy nyilvánosan elérhető online adatbázisban - megvizsgálja a bejelentés tartalmát, amely az adott esetben a rangsor módosításához vagy egy adott weboldal listáról való törléshez vezetett. Ez hozzájárulhat a versenytársaktól eredő, törlést eredményezhető bejelentésekkel való esetleges visszaélések visszaszorításához.

(27) Ez a rendelet nem írhatja elő az online közvetítő szolgáltatók vagy az onlinekeresőprogram-szolgáltatók számára, hogy felfedjék rangsorolási mechanizmusaik részletes működését, többek között a használt algoritmusokat. Ugyanígy nem korlátozható az a lehetőségük sem, hogy felléphessenek a rangsorolásra irányuló, harmadik felek által elkövetett rosszindulatú manipuláció ellen, többek között a fogyasztók védelme érdekében. A fő rangsorolási paraméterek általános leírásának célja, hogy garantálja ezen érdekek védelmét, ugyanakkor az üzleti felhasználók és a kereskedelmiweboldal-használók megfelelő mértékben megismerjék a rangsorolás működését az egyes konkrét online közvetítő szolgáltatások vagy online keresőprogramok használatával összefüggésben. E rendelet célkitűzése teljesítésének biztosítása érdekében, az online közvetítő szolgáltatók és az onlinekeresőprogram-szolgáltatók kereskedelmi érdekeinek figyelembevétele miatt soha nem lehet megtagadni a rangsorolást meghatározó fő paraméterek felfedését. Ebben a tekintetben, bár e rendelet nem érinti az (EU) 2016/943 európai parlamenti és tanácsi irányelvet [1], a leírásnak legalább a használt rangsorolási paraméterek relevanciájára vonatkozó aktuális adatokon kell alapulnia.

(28) A Bizottságnak iránymutatásokat kell kidolgoznia annak érdekében, hogy segítséget nyújtson az online közvetítő szolgáltatók és az onlinekeresőprogram-szolgáltatók számára az e rendeletben meghatározott rangsorolási átláthatósági követelmények alkalmazása során. Ennek az erőfeszítésnek elő kell segítenie a rangsorolást meghatározó fő paraméterek meghatározásának és az üzleti felhasználók és kereskedelmiweboldal-használók számára történő bemutatása módjának optimalizálását.

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

(29) A kiegészítő áruk és szolgáltatások alatt olyan áruk és szolgáltatások értendők, amelyeket az üzleti felhasználó által az online közvetítő szolgáltatásokon keresztül kínált elsődleges árun vagy szolgáltatáson felül és azt kiegészítve kínálnak a fogyasztónak az online közvetítő szolgáltatás útján kezdeményezett ügylet teljesülését megelőzően. A kiegészítő áruk és szolgáltatások olyan termékek, amelyek működése tipikusan az elsődleges árutól vagy szolgáltatástól függ, és azokhoz közvetlenül kapcsolódik. A fogalommeghatározásba ezért nem tartozhatnak bele azok az áruk és szolgáltatások, amelyeket csupán a kérdéses elsődleges árun vagy szolgáltatáson túlmenően értékesítenek, de amelyek nem kiegészítő jellegűek. A kiegészítő szolgáltatásokra példa lehet egy adott áru tekintetében kínált javítási szolgáltatás, vagy pénzügyi termékek, például a bérelt autó biztosítása, amelyek kiegészítik az üzleti felhasználó által kínált adott árukat vagy szolgáltatásokat. Hasonlóképpen, a kiegészítő áruk olyan áruk lehetnek, amelyek kiegészítik az adott, az üzleti felhasználó által kínált terméket, az adott termék továbbfejlesztése révén, vagy az adott termékhez kapcsolódó testreszabási eszköz biztosítása révén. Az - online közvetítő szolgáltatásaikat használó üzleti felhasználók által értékesített árukhoz vagy szolgáltatásokhoz képest kiegészítő - árukat és szolgáltatásokat a fogyasztóknak kínáló online közvetítő szolgáltatók szerződési feltételeikben leírják a kínált kiegészítő áruk és szolgáltatások típusát. Ezen leírásnak a szerződési feltételekben rendelkezésre kell állnia, függetlenül attól, hogy maga az online közvetítő szolgáltató vagy harmadik fél nyújtja a kiegészítő árut vagy szolgáltatást. A leírásnak elég átfogónak kell lennie ahhoz, hogy az üzleti felhasználó megállapíthassa belőle, hogy az adott árut vagy szolgáltatást az általa kínált áruhoz vagy szolgáltatáshoz képest kiegészítő jelleggel értékesítik-e. A leírásnak nem szükségszerűen az adott árut vagy szolgáltatást kell tartalmaznia, hanem inkább az üzleti felhasználó elsődleges termékéhez képest kiegészítő jelleggel kínált termék típusát. A leírásnak továbbá minden körülmények között tartalmaznia kell azt, hogy az üzleti felhasználó kínálhat-e az online közvetítő szolgáltatásokon keresztül kínált elsődleges áruját vagy szolgáltatását kiegészítő saját árut vagy szolgáltatást, és ha igen, milyen feltételekkel.

(30) Ha az online közvetítő szolgáltató saját online közvetítő szolgáltatásán keresztül maga kínál bizonyos árukat vagy szolgáltatásokat a fogyasztók számára vagy irányítása alatt álló üzleti felhasználón keresztül teszi ezt, akkor e szolgáltató közvetlen versenyben állhat az online közvetítő szolgáltatását igénybe vevő más, a szolgáltató által nem irányított üzleti felhasználókkal, ami gazdasági ösztönzőt nyújthat és lehetővé teheti a szolgáltatónak, hogy az online közvetítő szolgáltatás feletti irányítását felhasználva műszaki vagy gazdasági előnyöket biztosítson saját ajánlatainak vagy azoknak, amelyeket az általa irányított üzleti felhasználó kínál, amely előnyöket megtagadhatja a versenytárs üzleti felhasználóktól. Az ilyen magatartás alááshatja a tisztességes versenyt és korlátozhatja a fogyasztók választási lehetőségeit. Ilyen helyzetekben különösen fontos, hogy az online közvetítő szolgáltató átlátható módon járjon el, és gondoskodjon minden olyan, akár jogi, kereskedelmi vagy műszaki jellegű - például az az operációs rendszerekkel kapcsolatos funkciók révén eszközölt -, megkülönböztetett bánásmód megfelelő leírásáról és a mögöttes megfontolások meghatározásáról, amelyet az általa kínált árukkal vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban az üzleti felhasználók által kínáltakhoz képest gyakorolhat. Az arányosság biztosítása érdekében e kötelezettség az általános online közvetítő szolgáltatások szintjén alkalmazandó, nem pedig az e szolgáltatások segítségével kínált egyes áruk vagy szolgáltatások szintjén.

(31) Ha az online keresőprogram-szolgáltató saját online keresőprogramján keresztül maga kínál bizonyos árukat vagy szolgáltatásokat a fogyasztók számára vagy az irányítása alatt álló kereskedelmiweboldal-használón keresztül teszi ezt, akkor e szolgáltató közvetlen versenyben állhat az online keresőprogramját igénybe vevő más, a szolgáltató által nem irányított kereskedelmiweboldal-használókkal. Ilyen helyzetekben különösen fontos, hogy az online keresőprogram-szolgáltató átlátható módon járjon el, és leírjon minden olyan, akár jogi, kereskedelmi vagy műszaki jellegű megkülönböztetett bánásmódot, amelyet a maga, vagy az általa irányított üzleti felhasználó által kínált árukkal vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban a versenytárs kereskedelmiweboldal-használók által kínáltakhoz képest gyakorolhat. Az arányosság biztosítása érdekében e kötelezettség az általános online keresőprogramok szintjén alkalmazandó, nem pedig az e szolgáltatások segítségével kínált egyes áruk vagy szolgáltatások szintjén.

(32) E rendelet egyes szerződéses feltételek szabályozását célozza, különösen kiegyensúlyozatlan alkupozíció fennállása esetében, annak biztosítása érdekében, hogy a szerződéses kapcsolatok a jóhiszeműség és tisztesség alapján alakuljanak. A kiszámíthatóság és az átláthatóság megköveteli, hogy az üzleti felhasználók valós lehetőséget kapjanak arra, hogy megismerjék a szerződési feltételekben bekövetkező módosításokat, amelyek ezért nem alkalmazhatók visszamenőleges hatállyal, kivéve, ha jogi vagy szabályozási kötelezettségből fakadnak, vagy az említett üzleti felhasználók számára előnyösek. Ezen túlmenően az üzleti felhasználók számára biztosítani kell azon feltételek egyértelműségét, amelyek alapján az online közvetítő szolgáltatókkal való szerződéses jogviszonyuk megszüntethető. Az online közvetítő szolgáltatóknak biztosítaniuk kell, hogy a megszüntetés feltételei mindig arányosak, és indokolatlan nehézség nélkül teljesíthetőek legyenek. Végül az üzleti felhasználókat teljes körűen tájékoztatni kell bármilyen hozzáférésről, amellyel az online közvetítő szolgáltatók a szerződés lejárta után is rendelkeznek ahhoz az információhoz, amelyet az üzleti felhasználók nyújtanak vagy létrehoznak az online közvetítő szolgáltatások használatával összefüggésben.

(33) Az adatokhoz - köztük a személyes adatokhoz - való hozzáférésre és azok felhasználására vonatkozó képesség fontos értékteremtést tehet lehetővé az onlineplatform-gazdaságban általánosságban, valamint az érintett üzleti felhasználók és online közvetítő szolgáltatók számára is. Ennek megfelelően fontos, hogy az online közvetítő szolgáltatók egyértelmű leírást adjanak az üzleti felhasználóknak arról, hogy milyen mértékben, hogyan és milyen feltételek mellett férnek hozzá és kezelnek meghatározott adatkategóriákat. A leírásnak arányosnak kell lennie, és az aktuális adatok vagy adatkategóriák kimerítő azonosítása helyett vonatkozhat az általános hozzáférési feltételekre. Azonban az aktuális adatok egyes olyan típusainak felsorolása és egyedi hozzáférési feltételei, amelyek nagy mértékben relevánsak az üzleti felhasználók számára, szintén megemlíthetők a leírásban. Ezek az adatok magukban foglalhatják az üzleti felhasználók által az online közvetítő szolgáltatások keretében kapott minősítéseket és értékeléseket. A leírásnak összességében egyértelművé kell tennie az üzleti felhasználók számára, hogy használhatják-e az adatokat értékteremtésük javítása érdekében, ideértve annak lehetőségét is, hogy esetlegesen megőrzik harmadik felek adatszolgáltatásait.

(34) Ugyanakkor fontos, hogy az üzleti felhasználók tudomást szerezzenek arról, hogy a szolgáltató megosztja-e harmadik felekkel az olyan adatokat, amelyet az üzleti felhasználó a közvetítői szolgáltatás igénybevétele révén generált. Az üzleti felhasználók figyelmét különösen az adatok harmadik felekkel való olyan célú megosztására kell felhívni, amely nem szükséges az online közvetítő szolgáltatások megfelelő működéséhez; például ha a szolgáltató kereskedelmi megfontolásokból értékesíti az adatokat. Annak lehetővé tétele érdekében, hogy az üzleti felhasználók teljes körűen gyakorolhassák az adatmegosztás befolyásolása terén rendelkezésre álló jogaikat, az online közvetítő szolgáltatóknak az adatmegosztásból való kimaradási lehetőségekről is egyértelmű tájékoztatást kell nyújtani, amennyiben ilyen lehetőségek rendelkezésre állnak az üzleti felhasználóval fennálló szerződéses viszony keretében.

(35) E követelményeket nem szabad úgy értelmezni, mintha az online közvetítő szolgáltatók kötelezve lennének arra, hogy a személyes vagy nem személyes adatokat továbbítsák vagy ne továbbítsák üzleti felhasználóik számára. Az átláthatósági intézkedések azonban hozzájárulhatnak az adatok nagyobb mértékű megosztásához, valamint fokozhatják azon erőfeszítéseket, amelyek az innováció és a növekedés kulcsfontosságú forrását jelentő közös európai adattér megvalósítására irányulnak. A személyes adatok kezelésének meg kell felelnie a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelmével, valamint az elektronikus kommunikáció során a magánélet tiszteletben tartásával és a személyes adatok védelmével kapcsolatos jogi keretnek, különös tekintettel az (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendeletre [1], az (EU) 2016/680 európai parlamenti és tanácsi irányelvre [2], valamint a 2002/58/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvre [3].

(36) Az online közvetítő szolgáltatók a szerződési feltételeikben bizonyos esetekben korlátozhatják az üzleti felhasználók lehetőségét arra, hogy az adott online közvetítő szolgáltatástól eltérő egyéb eszközökön keresztül kedvezőbb feltételek mellett kínáljanak a fogyasztóknak árut vagy szolgáltatást. Ilyen esetekben az érintett szolgáltatóknak indokolniuk kell ezt az eljárást, különösen a korlátozások fő gazdasági, kereskedelmi vagy jogi szempontjaira hivatkozva. Ezt az átláthatósági követelményt azonban nem lehet úgy értelmezni, hogy érinti a versenyjog és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok területét is magában foglaló, más uniós jogi vagy uniós joggal összhangban álló tagállami jogi aktusok szerinti ilyen korlátozások jogszerűségének értékelését, valamint e jogok alkalmazását.

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

2 Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/680 irányelve (2016. április 27.) a személyes adatoknak az illetékes hatóságok által a bűncselekmények megelőzése, nyomozása, felderítése, a vádeljárás lefolytatása vagy büntetőjogi szankciók végrehajtása céljából végzett kezelése tekintetében a természetes személyek védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 2008/977/IB tanácsi kerethatározat hatályon kívül helyezéséről (HL L 119., 2016.5.4., 89. o.).

3 Az Európai Parlament és a Tanács 2002/58/EK irányelve (2002. július 12.) az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről (Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv) (HL L 201., 2002.7.31., 37. o.).

(37) Annak lehetővé tétele érdekében, hogy az üzleti felhasználók azonnali, megfelelő és hatékony jogorvoslati lehetőségekhez jussanak, ideértve azokat az üzleti felhasználókat is, akik esetében adott esetben korlátozták, felfüggesztették vagy megszüntetették a vonatkozó online közvetítő szolgáltatások használatát, az online közvetítő szolgáltatóknak gondoskodniuk kell belső panaszkezelési rendszerről. Az említett belső panaszkezelési rendszernek az átláthatóság és az egyenértékű helyzetek egyenlő módon történő kezelésének elvén kell alapulnia, és célja annak biztosítása, hogy a panaszok jelentős hányadát egymás között, észszerű időn belül megoldhassa az online közvetítő szolgáltató és az érintett üzleti felhasználó. Az online közvetítő szolgáltatók a panaszkezelés időtartama alatt hatályban tarthatják a már meghozott döntésüket. A belső panaszkezelési eljárás útján történő megállapodás elérésére irányuló bármilyen kísérlet nem érinti az online közvetítő szolgáltatók vagy üzleti felhasználók azon jogát, hogy a belső panaszkezelési eljárás során vagy azt követően bármikor bírósági eljárást kezdeményezzenek. Továbbá az online közvetítő szolgáltatóknak legalább évente közzé kell tenniük és ellenőrizniük kell a belső panaszkezelési rendszerük működésére és hatékonyságára vonatkozó tájékoztatást, hogy hozzásegítsék az üzleti felhasználókat annak megértéséhez, hogy milyen főbb típusú kérdések merülhetnek fel a különböző online közvetítő szolgáltatások nyújtásával összefüggésben, és hogy hogyan lehet gyorsan és hatékonyan kétoldalú megoldást találni.

(38) Az adminisztratív terhek minimalizálása érdekében a rendelet belső panaszkezelési rendszerekre vonatkozó követelményei lehetővé teszik az online közvetítő szolgáltatók számára észszerű mértékű rugalmasság tanúsítását e rendszerek működtetése, valamint az egyéni panaszok kezelése során. A belső panaszkezelési rendszerek továbbá lehetővé teszik az online közvetítő szolgáltatók számára azt, hogy szükség esetén arányos módon kezelhessenek minden rosszhiszemű használatot, amellyel egyes üzleti felhasználók próbálkozhatnak e rendszerekben. A 2003/361/EK bizottsági ajánlással[1] összhangban az ilyen rendszerek felállításának és működtetésének költségeire tekintettel helyénvaló mentesíteni e kötelezettségek alól a kisvállalkozásnak minősülő online közvetítő szolgáltatókat. Az említett ajánlásban meghatározott konszolidációs szabályok garantálják, hogy ne kerülhessen sor a szabályok megkerülésére. Az említett mentesítés nem érintheti e vállalkozások jogát arra, hogy önkéntes alapon az e rendeletben előírt feltételeknek megfelelő belső panaszkezelési rendszert hozzanak létre.

(39) Amennyiben a szolgáltató vagy egyéb vállalati struktúra teljes hatáskörrel rendelkezik, és képes biztosítani, hogy a belső panaszkezelési rendszer megfeleljen az e rendeletben foglalt követelményeknek, a „belső” szó használata nem értelmezhető annak akadályaként, hogy egy belső panaszkezelési rendszert külső szolgáltatóhoz vagy egyéb vállalati struktúrához helyezzenek ki.

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

(40) A közvetítés kielégítő vitarendezési módot kínálhat az online közvetítő szolgáltatóknak és üzleti felhasználóiknak anélkül, hogy igénybe kellene venniük az adott esetben hosszadalmas és költséges bírósági eljárást. Az online közvetítő szolgáltatóknak ezért ösztönözniük kell a közvetítést, és ki kell választaniuk legalább két olyan, közvagy magánszférabeli közvetítőt, akikkel készek együttműködni. A minimális számú közvetítő kiválasztása megkövetelésének célja a közvetítő semlegességének biztosítása. A szolgáltatásaikat az Unión kívülről nyújtó közvetítők csupán akkor jelölhetők meg, ha biztosított, hogy szolgáltatásuk igénybevétele semmilyen módon nem csorbítja az érintett üzleti felhasználóknak az uniós jog vagy a tagállami jogok által kínált jogvédelmét, ideértve e rendelet követelményeit, valamint a személyes adatok és az üzleti titkok védelmére vonatkozó jogot. Annak érdekében, hogy elérhetők, tisztességesek és a lehető leggyorsabbak, leghatékonyabbak és legeredményesebbek legyenek, e közvetítőknek meg kell felelniük bizonyos meghatározott kritériumoknak. Mindazonáltal az online közvetítő szolgáltatóknak és üzleti felhasználóiknak továbbra is biztosítani kell, hogy közös megegyezéssel szabadon választhassanak közvetítőt a köztük felmerült viták rendezésére. A 2008/52/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvel [1] összhangban az e rendeletben előírt közvetítésnek önkéntes eljárásnak kell lennie abban az értelemben, hogy a felek maguk felelősek a folyamatért, és azt bármikor elindíthatják és lezárhatják. A közvetítés önkéntes jellegétől függetlenül az online közvetítő szolgáltatóknak jóhiszeműen meg kell vizsgálniuk az e rendeletben előírt közvetítésben való részvételre irányuló kéréseket.

(41) Az online közvetítő szolgáltatóknak vállalniuk kell a közvetítés teljes költségének észszerű hányadát, figyelembe véve a szóban forgó eset valamennyi lényeges elemét. E célból, a közvetítőnek javaslatot kell tennie az egyedi ügyben észszerűnek tartott hányadra. A közvetítők szerződési feltételekben történő megjelölésének szükségességével összefüggő költségekre és adminisztratív terhekre tekintettel helyénvaló mentesíteni e kötelezettségek alól a 2003/361/EK ajánlás vonatkozó rendelkezéseivel összhangban kisvállalkozásnak minősülő online közvetítő szolgáltatókat. Az említett ajánlásban meghatározott konszolidációs szabályok garantálják, hogy ne kerülhessen sor az említett kötelezettség megkerülésére. Ez azonban nem érintheti e vállalkozások jogát arra, hogy szerződési feltételeikben olyan közvetítőket jelöljenek meg, akik megfelelnek az e rendeletben előírt feltételeknek.

(42) Mivel az online közvetítő szolgáltatók számára mindig elő kell írni, hogy jelöljék meg azon közvetítőket, akikkel készek együttműködni, és kötelezni kell őket az e rendelettel összhangban folytatott bármilyen közvetítési kísérletben való jóhiszemű részvételre, ezeket a kötelezettségeket úgy kell meghatározni, hogy az megakadályozza, hogy az üzleti felhasználók visszaéljenek a közvetítési rendszerrel. Az üzleti felhasználókat is kötelezni kell a közvetítésben való jóhiszemű részvételre. Az online közvetítő szolgáltatók nem kötelezhetők a közvetítésben való részvételre, ha valamely üzleti felhasználó olyan tárgyban indít eljárást, amellyel kapcsolatban korábban közvetítést vett igénybe, és ebben az ügyben a közvetítő úgy ítélte meg, hogy az üzleti felhasználó nem járt el jóhiszeműen. Az online közvetítő szolgáltatók arra sem kötelezhetők, hogy közvetítésben vegyenek részt olyan üzleti felhasználókkal, akik több ízben sikertelen közvetítési kísérletet tettek. Ez a kivételes helyzet nem korlátozhatja az üzleti felhasználó azon lehetőségét, hogy közvetítést vegyen igénybe, ha a közvetítés témája a közvetítő megítélése szerint nem kapcsolódik a korábbi ügyekhez.

1 Az Európai Parlament és a Tanács 2008/52/EK irányelve (2008. május 21.) a polgári és kereskedelmi ügyekben végzett közvetítés egyes szempontjairól (HL L 136., 2008.5.24., 3. o.).

(43) Az online közvetítő szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos viták közvetítőkkel való rendezésének az Unióban történő előmozdítása érdekében a Bizottság a tagállamokkal szorosan együttműködve ösztönzi a jelenleg még hiányzó szakosodott közvetítői szervezetek felállítását. Az online közvetítő szolgáltatásokkal és az e szolgáltatásoknak teret adó egyes ipari ágazatokkal kapcsolatos szaktudással rendelkező közvetítők bevonása hozzájárul a közvetítői szolgáltatásba vetett bizalomhoz mindkét fél részéről, és növeli a valószínűségét annak, hogy e folyamat gyors, igazságos és kielégítő eredménnyel zárul.

(44) A meglévő bírósági jogorvoslati lehetőségek hatékonyságát, különösen azokét, amelyek azt igénylik, hogy az üzleti felhasználók vagy a kereskedelmiweboldal-használók egyénileg és azonosítható módon járjanak el, számos tényező korlátozhatja, például korlátozott pénzügyi eszközök, a megtorlástól való félelem és a szerződési feltételekben szereplő, kizárólagosan alkalmazandó jogot és vitarendezési fórumot meghatározó rendelkezések. E rendelet hatékony alkalmazásának biztosítása érdekében az üzleti felhasználókat vagy kereskedelmiweboldal-használókat képviselő szervezeteknek, egyesületeknek, valamint a tagállamokban létrehozott bizonyos közjogi szerveknek lehetőséget kell biztosítani a nemzeti bíróságok előtti eljárásra a nemzeti joggal, többek között a nemzeti eljárási követelményekkel összhangban. A nemzeti bíróságok előtti ilyen eljárás célja megakadályozni vagy megtiltani az e rendeletben foglalt szabályok megsértését, és megelőzni az olyan jövőbeli károkat, amelyek aláásható a fenntartható üzleti viszonyokat az onlineplatform-gazdaságban. Annak biztosítása érdekében, hogy az ilyen szervezetek vagy egyesületek hatékonyan és megfelelő módon gyakorolhassák ezt a jogot, meg kell felelniük bizonyos kritériumoknak. Mindenekelőtt valamely tagállam jogának megfelelően kell őket létrehozni, nonprofit jellegűnek kell lenniük és fenntartható alapon kell céljaik elérésén dolgozniuk. Ezen előírások célja, hogy ne lehessen egy vagy több meghatározott tevékenység végzése vagy profit termelése céljából ad hoc létrehozni szervezetet vagy egyesületet. Továbbá biztosítani kell, hogy finanszírozást nyújtó harmadik felek ne gyakoroljanak jogtalan befolyást az említett szervezetek vagy egyesületek döntéshozatalára.

Az összeférhetetlenség elkerülése érdekében meg kell akadályozni különösen azt, hogy bármely online közvetítő szolgáltató vagy onlinekeresőprogram-szolgáltató jogtalan befolyást gyakoroljon az üzleti felhasználókat vagy kereskedelmiweboldal-használókat képviselő szervezetekre vagy egyesületekre. A tagsággal és a finanszírozás forrásával kapcsolatos információk teljes körű és nyilvános közzététele megkönnyíti a nemzeti bíróságok számára annak értékelését, hogy az említett jogosultsági kritériumok teljesülnek-e. Tekintettel az érintett közjogi szervek különleges helyzetére azokban a tagállamokban, amelyekben azokat létrehozták, elegendő annyit előírni, hogy a szóban forgó közjogi szerveket a nemzeti jog vonatkozó szabályainak megfelelően kifejezetten feljogosítják arra, hogy vagy az érintett felek közös érdekében, vagy közérdekből bírósági eljárást indíthassanak anélkül, hogy rájuk az említett kritériumokat alkalmazni kellene. Az ilyen eljárások semmilyen módon nem érintik az üzleti felhasználók és kereskedelmiweboldal-használók azon jogát, hogy egyénileg bírósági eljárást indítsanak.

(45) A Bizottsággal közölni kell azon szervezetek, egyesületek és közjogi szervek megnevezését, amelyeket a tagállamok szerint fel kell jogosítani arra, hogy e rendelet alapján eljárást indíthassanak. E közlés során a tagállamoknak kifejezetten hivatkozniuk kell azokra a vonatkozó nemzeti rendelkezésekre, amelyeknek megfelelően az adott szervezetet, egyesületet vagy közjogi szervet létrehozták, és adott esetben arra a releváns közhiteles nyilvántartásra, amelybe a szervezetet vagy egyesületet bejegyezték. A tagállamok általi kijelölés kiegészítő lehetősége várhatóan bizonyos szintű jogbiztonságot és kiszámíthatóságot nyújt az üzleti felhasználók és a kereskedelmiweboldal-használók számára. Ugyanakkor célja az is, hogy a bírósági eljárásokat hatékonyabbá és rövidebbé tegye, ami ebben az összefüggésben helyénvalónak tűnik. A Bizottságnak gondoskodnia kell arról, hogy e a szervezetek, egyesületek és közjogi szervek jegyzéke megjelenjen az Európai Unió Hivatalos Lapjában. A jegyzékbe való felvétel az eljárást indító szervezet, egyesület vagy közjogi szerv jogképességének megdönthető bizonyítékaként szolgál. Amennyiben egy szervezet, egyesület vagy közjogi szerv kijelölését illetően aggályok merülnek fel, az adott szervezetet, egyesületet vagy közjogi szervet kijelölő tagállamnak meg kell vizsgálnia ezeket az aggályokat. A tagállami bíróságok előtti eljárásra azoknak a szervezeteknek, egyesületeknek és közjogi szerveknek is lehetőséget kell biztosítani, amelyeket nem jelöltek ki a tagállamok, amennyiben jogképességüket az e rendeletben meghatározott feltételek alapján megvizsgálják.

(46) A tagállamoknak elő kell írni, hogy biztosítsák e rendelet megfelelő és hatékony végrehajtását. A tagállamokban már léteznek különböző végrehajtási rendszerek, és a tagállamok nem kötelezhetők új nemzeti végrehajtó szervek létrehozására. A tagállamoknak lehetőséget kell adni arra, hogy már meglévő hatóságokat, többek között bíróságokat bízzanak meg e rendelet végrehajtásával. E rendelet nem kötelezheti a tagállamokat arra, hogy *ex officio* végrehajtást írjanak elő vagy bírságot rójanak ki.

(47) A Bizottságnak a tagállamokkal szorosan együttműködve figyelemmel kell kísérnie e rendelet alkalmazását. Ebben az összefüggésben a Bizottságnak törekednie kell egy széles körű információcsere-hálózat kialakítására az érintett szakértői testületek, kiválósági központok és az onlineplatform-gazdasági megfigyelőközpont bevonásával. A tagállamoknak kérésre át kell adniuk a Bizottságnak minden olyan releváns információt, amellyel ezzel kapcsolatban rendelkeznek. Végül pedig az eljárás során érvényesülnie kell az üzleti felhasználók és az online közvetítő szolgáltatók közötti, és a kereskedelmiweboldal-használók és az online keresőprogramok közötti kereskedelmi kapcsolatok általában véve nagyobb átláthatóságának, amelynek megvalósítása e rendelet célja. Az e rendelet szerinti nyomon követési és felülvizsgálati feladatok hatékony ellátása érdekében a Bizottságnak törekednie kell arra, hogy információkat gyűjtsön az online közvetítő szolgáltatóktól. Az online közvetítő szolgáltatóknak adott esetben jóhiszemű együttműködést kell tanúsítaniuk ezen adatgyűjtés megkönnyítése érdekében.

(48) Az érintett szolgáltatók vagy az azokat képviselő szervezetek vagy egyesületek által kidolgozott magatartási kódexek hozzájárulhatnak e rendelet megfelelő alkalmazásához, ezért ösztönözni kell azokat. Az ilyen magatartási kódexek megszövegezésekor a valamennyi érdekelt féllel folytatott konzultáció során figyelembe kell venni az érintett ágazatok sajátos jellemzőit, valamint a kkv-k sajátos jellemzőit. A magatartási kódexeket objektív és megkülönböztetéstől mentes módon kell megfogalmazni.

(49) A Bizottságnak rendszeres időközönként értékelnie kell e rendeletet, és szorosan nyomon kell követnie annak az onlineplatform-gazdaságra gyakorolt hatásait különösen annak megállapítása céljából, hogy a technológiai és kereskedelmi feltételek változásai tükrében szükség van-e azok módosítására. Ennek az értékelésnek ki kell terjednie az üzleti felhasználókra gyakorolt azon hatásokra, amelyek az online közvetítő szolgáltató által egyoldalúan meghatározott szerződési feltételekben szereplő, kizárólagosan alkalmazandó jogra és vitarendezési fórumra vonatkozó rendelkezések általános alkalmazásából eredhetnek. Az ágazatban zajló változások széles körű felmérése érdekében az értékelésnek figyelembe kell vennie a tagállamok és az érdekelt felek tapasztalatait is. A C(2018)2393 bizottsági határozattal összhangban létrehozott onlineplatform-gazdasági megfigyelőközpont szakértői csoportja meghatározó szerepet játszik e rendelet Bizottság általi értékeléséhez való adatszolgáltatás terén. A Bizottságnak ezért megfelelően figyelembe kell vennie a csoporttól kapott véleményeket és jelentéseket. Az értékelést követően a Bizottságnak megfelelő intézkedéseket kell tennie. További - többek között jogalkotási jellegű - intézkedések is indokoltak lehetnek, ha és amennyiben az e rendeletben megállapított rendelkezések elégtelennek bizonyulnak az ágazatban fennálló egyensúlyhiány és tisztességtelen üzleti gyakorlatok megfelelő kezeléséhez.

(50) Az e rendeletben szereplő tájékoztatás nyújtása során a lehető legnagyobb mértékben figyelemmel kell lenni a fogyatékossággal élő személyek különös igényeire, összhangban az Egyesült Nemzetek Szervezete fogyatékossággal élő személyek jogairól szóló egyezményével [1].

(51) Mivel e rendelet célját, nevezetesen a tisztességes, kiszámítható, fenntartható és megbízható online üzleti környezet belső piacon belüli biztosítását a tagállamok nem tudják kielégítően megvalósítani, az Unió szintjén azonban terjedelme és hatásai miatt e cél jobban megvalósítható, az Unió intézkedéseket hozhat az Európai Unióról szóló szerződés 5. cikkében foglalt szubszidiaritás elvének megfelelően. Az említett cikkben foglalt arányosság elvének megfelelően ez a rendelet nem lépi túl az e cél eléréséhez szükséges mértéket.

(52) Ez a rendelet teljes mértékben tiszteletben kívánja tartani az Európai Unió Alapjogi Chartájának 47. cikkében megállapított, a hatékony jogorvoslathoz és tisztességes eljáráshoz való jogot, és elő kívánja mozdítani a Charta 16. cikkében megállapított, a vállalkozás szabadságához való jogot,

ELFOGADTA EZT A RENDELETET:

1. cikk

Tárgy és hatály

(1) E rendelet célja az, hogy hozzájáruljon a belső piac megfelelő működéséhez azáltal, hogy szabályokat állapít meg annak érdekében, hogy az online közvetítő szolgáltatások üzleti felhasználói és az online keresőprogramok tekintetében a kereskedelmiweboldal-használók számára biztosított legyen a megfelelő átláthatóság, tisztességesség és a hatékony jogorvoslati lehetőségek.

1 A Tanács 2010/48/EK határozata (2009. november 26.) a fogyatékossággal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezménynek az Európai Közösség által történő megkötéséről (HL L 23., 2010.1.27., 37. o.).

(2) Ezt a rendeletet megfelelően kell alkalmazni az azon üzleti felhasználóknak és kereskedelmiweboldal-használóknak nyújtott vagy igénybevételre kínált online közvetítő szolgáltatásokra és online keresőprogramokra, amelyeknek vagy akiknek székhelye vagy lakóhelye az Unióban van, és amelyek vagy akik az említett online közvetítő szolgáltatások vagy online keresőprogramok segítségével kínálnak árukat vagy szolgáltatásokat az Unió területén tartózkodó fogyasztóknak, tekintet nélkül e szolgáltatások nyújtóinak székhelyére vagy lakóhelyére, valamint az egyébként alkalmazandó jogra.

(3) Ez a rendelet nem alkalmazandó az olyan online fizetési szolgáltatásokra, online reklámeszközökre vagy online hirdetési piacterekre, amelyeket nem azzal a céllal biztosítanak, hogy előmozdítsák a közvetlen ügyletek kezdeményezését, és amelyek nem foglalnak magukban fogyasztókkal fennálló szerződéses jogviszonyt.

(4) Ez a rendelet nem érinti azokat a nemzeti szabályokat, amelyek az uniós jognak megfelelően tiltják vagy szankcionálják az egyoldalú magatartást vagy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat, amennyiben az érintett szempontokat e rendelet nem szabályozza. Ez a rendelet nem érinti a tagállamok polgári jogát, különösen a szerződési jogot, például a szerződések érvényességére, létrejöttére, joghatásaira vagy megszüntetésére vonatkozó szabályokat, feltéve, hogy a tagállamok polgári jogi szabályai összhangban vannak az uniós joggal, és ha az érintett szempontokat e rendelet nem szabályozza.

(5) Ez a rendelet nem érinti az uniós jog, különösen a polgári ügyekben folytatott igazságügyi együttműködés, a verseny, az adatvédelem, az üzleti titkok védelme, a fogyasztóvédelem, az elektronikus kereskedelem és a pénzügyi szolgáltatások területén alkalmazandó uniós jog alkalmazását.

2. cikk

Fogalommeghatározások

E rendelet alkalmazásában:

1. „üzleti felhasználó”: bármely, kereskedelmi vagy szakmai minőségben eljáró magánszemély, vagy bármely jogi személy, aki vagy amely online közvetítő szolgáltatáson keresztül kínál fogyasztóknak árut vagy szolgáltatást üzleti, ipari, kézműipari vagy szakmai tevékenységéhez kapcsolódó célokból;

2. „online közvetítő szolgáltatás”: olyan szolgáltatás, amely megfelel valamennyi alábbi követelménynek:

a) az (EU) 2015/1535 európai parlamenti és tanácsi irányelv[1] 1. cikke (1) bekezdésének *b)* pontja értelmében az információs társadalom szolgáltatásának minősül;

b) lehetővé teszi az üzleti felhasználók számára áruk és szolgáltatások fogyasztóknak való kínálását azzal a céllal, hogy előmozdítsa az üzleti felhasználók és a fogyasztók közötti közvetlen ügyletek kezdeményezését, tekintet nélkül arra, hogy az ügyletekre végül hol kerül sor;

c) üzleti felhasználók részére nyújtják az említett szolgáltatások nyújtója és olyan üzleti felhasználók között létrejött szerződéses jogviszony alapján, akik a fogyasztók részére árukat és szolgáltatásokat kínálnak;

3. „online közvetítő szolgáltató”: bármely természetes vagy jogi személy, aki vagy amely online közvetítő szolgáltatást nyújt vagy kínál igénybevételre üzleti felhasználók részére;

4. „fogyasztó”: bármely természetes személy, aki kereskedelmi, üzleti, kézműipari vagy szakmai tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el;

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

5. „online keresőprogram”: olyan digitális szolgáltatás, amelynek segítségével a felhasználók kéréseket vihetnek be azzal a céllal, hogy elvileg az összes weboldalon vagy egy adott nyelvhez tartozó összes weboldalon kulcsszó, hangalapú kérés, kifejezés vagy egyéb formában megadott lekérdezés alapján bármilyen témában kereséseket végezzenek, és amely bármilyen formátumban olyan eredményeket ad meg, amelyekben megtalálhatók a keresett tartalommal kapcsolatos információk;

6. „onlinekeresőprogram-szolgáltató”: bármely természetes vagy jogi személy, aki vagy amely online keresőprogramot biztosít vagy kínál igénybevételre fogyasztók részére;

7. „kereskedelmiweboldal-használó”: bármely természetes vagy jogi személy, aki vagy amely valamely online felületet, azaz bármilyen szoftvert, többek között weboldalt vagy annak egy részét, illetve alkalmazásokat, többek között mobilalkalmazásokat használ annak érdekében, hogy árut vagy szolgáltatást kínáljon fogyasztók részére üzleti, ipari, kézműipari vagy szakmai tevékenységéhez kapcsolódó célokból;

8. „rangsorolás”: online közvetítő szolgáltatáson keresztül kínált áruknak és szolgáltatásoknak biztosított viszonylagos kiemelés, illetve az online keresőprogramok által a keresési eredményekhez rendelt relevancia, ahogyan azt az online közvetítő szolgáltatók, illetve az onlinekeresőprogram-szolgáltatók megjelenítik, strukturálják vagy kommunikálják, tekintet nélkül az ilyen megjelenítéshez, strukturáláshoz vagy kommunikációhoz használt technológiai eszközökre;

9. „irányítás”: egy vállalkozás tulajdonjoga, vagy a 139/2004/EK tanácsi rendelet [1] 3. cikkének (2) bekezdése szerint a vállalkozás feletti meghatározó befolyás gyakorlására való képesség;

10. „szerződési feltételek”: elnevezésüktől vagy formájuktól függetlenül mindazon feltételek vagy előírások, amelyek az online közvetítő szolgáltatók és üzleti felhasználóik közötti szerződéses jogviszonyt szabályozzák, és amelyeket az online közvetítő szolgáltató egyoldalúan határoz meg, amely egyoldalú meghatározást átfogó értékelés alapján kell megállapítani, amelynek során önmagában véve nem döntő az érintett felek viszonylagos mérete vagy az a tény, hogy tárgyalásra került sor, illetve hogy a szerződési feltételek bizonyos rendelkezései ilyen tárgyalás tárgyát képezhették és azokat az érintett szolgáltató és az üzleti felhasználó közösen határozhatta meg;

11. „kiegészítő áruk és szolgáltatások”: olyan áruk és szolgáltatások, amelyeket az üzleti felhasználó által az online közvetítő szolgáltatáson keresztül kínált elsődleges árun vagy szolgáltatáson felül és azt kiegészítve kínálnak a fogyasztónak az online közvetítő szolgáltatás útján kezdeményezett ügylet teljesülését megelőzően;

12. „közvetítés”: a 2008/52/EK irányelv 3. cikkének *a)* pontjában meghatározott strukturált eljárás;

13. „tartós adathordozó”: olyan eszköz, amely az üzleti felhasználók számára lehetővé teszi a személyesen nekik címzett adatoknak a jövőben is hozzáférhető módon és az adatok felhasználási céljának megfelelő ideig történő tárolását, valamint a tárolt adatok változatlan formában történő megjelenítését.

3. cikk

Szerződési feltételek

(1) Az online közvetítő szolgáltatók gondoskodnak arról, hogy szerződési feltételeik:

a) megfogalmazása világosan és érthetően történjen;

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

b) az online közvetítő szolgáltatóval fennálló kereskedelmi viszony valamennyi szakaszában, ideértve a szerződéskötést megelőző szakaszt is, könnyen hozzáférhetők legyenek az üzleti felhasználók részére;

c) meghatározzák az online közvetítő szolgáltatásuk üzleti felhasználók részére történő nyújtásának teljes vagy részleges mértékű felfüggesztésére, megszüntetésére vagy bármely egyéb módon történő korlátozására irányuló döntés indokait;

d) tartalmazzanak információt minden további olyan forgalmazási csatornáról és esetleges kapcsolódó programról, amelyen keresztül az online közvetítő szolgáltató az üzleti felhasználók által kínált árukat és szolgáltatásokat forgalmazhatja;

e) tartalmazzanak általános információt arról, hogy milyen hatással vannak a szerződési feltételek az üzleti felhasználók szellemi tulajdonhoz fűződő jogainak gyakorlására és ellenőrzésére.

(2) Az online közvetítő szolgáltatók tartós adathordozón értesítik az érintett üzleti felhasználókat szerződési feltételeik bármely javasolt módosításáról.

A javasolt módosításokat nem lehet végrehajtani azon felmondási idő lejárta előtt, amely észszerű és arányos a tervezett módosítások jellegéhez és mértékéhez és az érintett üzleti felhasználót érintő következményeihez képest. Ez a felmondási idő legalább 15 nap attól a naptól számítva, amikor az online közvetítő szolgáltató értesíti az érintett üzleti felhasználót a javasolt módosításokról. Az online közvetítő szolgáltatók ennél hosszabb felmondási időt biztosítanak, amennyiben ez szükséges ahhoz, hogy az üzleti felhasználók a módosításoknak való megfelelés érdekében műszaki vagy kereskedelmi kiigazításokat végezzenek.

Az érintett üzleti felhasználónak joga van a felmondási idő lejárta előtt felmondani az online közvetítő szolgáltatóval kötött szerződést. A felmondásnak az első albekezdés szerinti értesítés kézhezvételétől számított 15 napon belül hatályossá kell válnia, kivéve, ha a szerződésre ennél rövidebb időszak vonatkozik.

Az érintett üzleti felhasználó az első albekezdés szerinti értesítés kézhezvételét követően bármikor írásos nyilatkozattal vagy egyértelmű jóváhagyó cselekvéssel eltekinthet a második albekezdésben említett felmondási időtől.

A felmondási idő folyamán új áruknak vagy szolgáltatásoknak az online közvetítési szolgáltatásba való felvétele a felmondási időtől való eltekintésre irányuló egyértelmű jóváhagyó cselekvésnek minősül, kivéve azokban az esetekben, amikor az észszerűen és arányosan megállapított felmondási idő 15 napnál hosszabb, mivel a szerződési feltételek módosításai azt kívánják meg az üzleti felhasználótól, hogy árui vagy szolgáltatásai tekintetében jelentős technikai változtatásokat végezzen. Ilyen esetekben nem minősül a felmondási időtől való automatikus eltekintésnek az, ha az üzleti felhasználó új árukat vagy szolgáltatásokat vesz fel.

(3) Az (1) bekezdésben szereplő követelményeknek meg nem felelő szerződési feltételek vagy azok bizonyos rendelkezései, valamint a szerződési feltételeknek az online közvetítő szolgáltató által eszközölt, a (2) bekezdés rendelkezéseit megsértő módosításai semmisek.

(4) A (2) bekezdés második albekezdésében meghatározott felmondási idő nem alkalmazandó, ha:

a) az online közvetítő szolgáltatóra olyan jogi vagy szabályozási kötelezettség hárul, amely szerint szerződési feltételeit oly módon kell módosítania, amely nem teszi lehetővé számára a (2) bekezdés második albekezdésében említett felmondási idő betartását;

b) az online közvetítő szolgáltatónak rendkívüli jelleggel kell módosítania szerződési feltételeit valamely előre nem látható és küszöbön álló veszélyre reagálva, hogy védelmezze az online közvetítő szolgáltatásokat, a fogyasztókat vagy az üzleti felhasználókat csalással, rosszindulatú szoftverekkel, kéretlen üzenetekkel, adatvédelmi incidensekkel vagy egyéb kiberbiztonsági kockázatokkal szemben.

(5) Az online közvetítő szolgáltatóknak gondoskodniuk kell arról, hogy az online közvetítő szolgáltatáson keresztül árukat vagy szolgáltatásokat nyújtó üzleti felhasználó személye egyértelműen látható legyen.

4. cikk

Korlátozás, felfüggesztés és megszüntetés

(1) Ha egy online közvetítő szolgáltató úgy dönt, hogy korlátozza vagy felfüggeszti online közvetítő szolgáltatását valamely adott üzleti felhasználó számára annak egyes árui vagy szolgáltatásai tekintetében, akkor a korlátozás vagy felfüggesztés hatályossá válását megelőzően vagy azzal egyidejűleg, tartós adathordozón közölnie kell döntésének indokolását az érintett üzleti felhasználóval.

(2) Ha egy online közvetítő szolgáltató úgy dönt, hogy teljes mértékben megszünteti online közvetítő szolgáltatásnyújtását valamely üzleti felhasználó részére, legalább 30 nappal a megszüntetés hatálybalépését megelőzően, tartós adathordozón közölnie kell döntésének indokolását az érintett üzleti felhasználóval.

(3) Korlátozás, felfüggesztés vagy megszüntetés esetén az online közvetítő szolgáltató lehetőséget ad az üzleti felhasználónak arra, hogy tisztázza a tényeket és körülményeket a 11. cikkben említett belső panaszkezelési eljárás keretében. Amennyiben az online közvetítő szolgáltató a korlátozást, felfüggesztést vagy megszüntetést visszavonja, akkor indokolatlan késedelem nélkül visszaállítja az üzleti felhasználó mindazon jogait - ideértve a személyes vagy egyéb adatokhoz vagy mindkettőhöz való hozzáférést -, amelyek a szóban forgó online közvetítő szolgáltatások használata kapcsán megillették a korlátozás, felfüggesztés vagy megszüntetés hatályossá válását megelőzően.

(4) A (2) bekezdésben meghatározott felmondási idő nem alkalmazandó, ha:

a) az online közvetítő szolgáltatóra olyan jogi vagy szabályozási kötelezettség hárul, amely szerint oly módon kell teljes mértékben megszüntetnie online közvetítő szolgáltatásnyújtását valamely üzleti felhasználó részére, amely nem teszi lehetővé számára e felmondási idő betartását; vagy

b) az online közvetítő szolgáltató az uniós joggal összhangban álló nemzeti jog szerinti kényszerítő indok alapján gyakorolja a megszüntetési jogot;

c) az online közvetítő szolgáltató bizonyítani tudja, hogy az érintett üzleti felhasználó több alkalommal is megsértette az alkalmazandó szerződési feltételeket, és ez eredményezte a szóban forgó online közvetítő szolgáltatások egészének megszüntetését.

Amennyiben a (2) bekezdésben említett felmondási idő nem alkalmazandó, az online közvetítő szolgáltatónak indokolatlan késedelem nélkül, tartós adathordozón közölnie kell döntésének indokolását az érintett üzleti felhasználóval.

(5) Az (1) és a (2) bekezdésben, valamint a (4) bekezdés második albekezdésében említett indokolásnak tartalmaznia kell az online közvetítő szolgáltató döntéséhez vezető konkrét tényeket vagy körülményeket, beleértve a harmadik felek általi bejelentések tartalmát is, valamint a döntés alapját képező, a 3. cikk (1) bekezdésének *c)* pontjában említett indokokat.

Az online közvetítő szolgáltató nem köteles indokolni döntését, amennyiben olyan jogi vagy szabályozási kötelezettség hárul rá, amelynek alapján tartózkodnia kell a konkrét tények, körülmények vagy a vonatkozó indok vagy indokok közlésétől, vagy amennyiben bizonyítani tudja, hogy az érintett üzleti felhasználó több alkalommal is megsértette az alkalmazandó szerződési feltételeket, és ez eredményezte a szóban forgó online közvetítő szolgáltatások egészének megszüntetését.

5. cikk

Rangsorolás

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

(2) Az onlinekeresőprogram-szolgáltatók rögzítik a rangsorolás meghatározásánál külön-külön vagy együttesen a legjelentősebb szerepet játszó fő paramétereket és azok viszonylagos jelentőségét oly módon, hogy könnyen és nyilvánosan hozzáférhető módon világos és érthető leírást helyeznek el online keresőprogramjaik felületén. Ezt a leírást folyamatosan frissítik.

(3) Ha a fő paraméterek között szerepel a rangsorolás befolyásolásának lehetősége az üzleti felhasználó vagy a kereskedelmiweboldal-használó által az érintett szolgáltatónak fizetett bármely közvetlen vagy közvetett díj ellenében, az adott szolgáltató az (1) és (2) bekezdésben foglalt követelményekkel összhangban leírásban ismerteti ezeket a lehetőségeket és az ilyen díjfizetésnek a rangsorolásra gyakorolt hatásait.

(4) Amennyiben valamely onlinekeresőprogram-szolgáltató egy konkrét esetben megváltoztatta a rangsorolást vagy egy adott weboldalt törölt a listáról egy harmadik fél általi bejelentést követően, a szolgáltató lehetőséget kínál a kereskedelmiweboldal-használónak arra, hogy megtekintse a bejelentés tartalmát.

(5) Az (1), (2) és (3) bekezdésben szereplő leírásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy lehetővé tegye az üzleti felhasználók vagy kereskedelmiweboldal-használók számára annak megfelelő megértését, hogy a rangsorolási módszer figyelembe veszi-e, és ha igen, hogyan és milyen mértékben az alábbiakat:

a) a fogyasztóknak online közvetítő szolgáltatáson vagy online keresőprogramon keresztül kínált áruk és szolgáltatások jellemzői;

b) e jellemzők jelentősége a fogyasztók szempontjából;

c) az online keresőprogramok tekintetében a kereskedelmiweboldal-használók által használt weboldal kialakításának jellemzői.

(6) Az online közvetítő szolgáltatók és az onlinekeresőprogram-szolgáltatók az e cikk követelményeinek való megfelelés során nem kötelesek közzétenni algoritmusokat, sem olyan információkat, amelyekről észszerű bizonyossággal feltételezhető, hogy lehetővé tennék a fogyasztók megtévesztését vagy megkárosítását a keresési eredmények manipulálása révén. E cikk nem sérti az (EU) 2016/943 irányelvet.

(7) Az online közvetítő szolgáltatók és az online keresőprogram-szolgáltatók e cikknek való megfelelését és e cikk követelményeinek érvényesítését elősegítendő, a Bizottság az e cikkben foglalt átláthatósági követelményeket iránymutatásokkal egészíti ki.

6. cikk

Kiegészítő áruk és szolgáltatások

Ha az online közvetítő szolgáltatók vagy harmadik felek az online közvetítő szolgáltatáson keresztül kínálnak kiegészítő árukat és szolgáltatásokat - többek között pénzügyi termékeket - a fogyasztóknak, akkor az online közvetítő szolgáltató szerződési feltételeiben ismerteti a felkínált kiegészítő áruk és szolgáltatások típusát, valamint azt, hogy az üzleti felhasználó is jogosult-e felkínálni saját kiegészítő áruit és szolgáltatásait az online közvetítő szolgáltatáson keresztül, és ha igen, milyen feltételekkel.

7. cikk

Megkülönböztetett bánásmód

(1) Az online közvetítő szolgáltatók szerződési feltételeikben szerepeltetik az általuk biztosított vagy biztosítható megkülönböztetett bánásmód leírását az ezen online közvetítő szolgáltatáson keresztül egyrészt maga a szolgáltató vagy az irányítása alatt álló üzleti felhasználók által, másrészt pedig más üzleti felhasználók által a fogyasztóknak kínált áruk és szolgáltatások tekintetében. Ebben a leírásban hivatkozni kell a megkülönböztetett bánásmód főbb gazdasági, kereskedelmi vagy jogi szempontjaira.

(2) Az onlinekeresőprogram-szolgáltatóknak egy leírásban ismertetniük kell, hogy milyen esetleges megkülönböztetett bánásmódot biztosítanak vagy biztosíthatnak az ezen online keresőprogramokon keresztül egyrészt maga a szolgáltató vagy az irányítása alatt álló kereskedelmiweboldal-használók által, másrészt pedig más kereskedelmiweboldal-használók által a fogyasztóknak kínált áruk és szolgáltatások tekintetében.

(3) Az (1) és a (2) bekezdésben szereplő leírás magában foglalja különösen - adott esetben - az online közvetítő szolgáltató vagy az online keresőprogram-szolgáltató által az alábbiak bármelyike tekintetében különös intézkedésekkel vagy magatartásával biztosított megkülönböztetett bánásmódot:

a) az a hozzáférés, amellyel a szolgáltató vagy a szolgáltató irányítása alatt álló üzleti felhasználó vagy kereskedelmiweboldal-használó rendelkezhet bármely olyan személyes adat vagy más adat vagy mindkettő tekintetében, amelyeket az üzleti felhasználók, a kereskedelmiweboldal-használók vagy a fogyasztók bocsátanak rendelkezésre az érintett online közvetítő szolgáltatás vagy online keresőprogram igénybevételéért vagy amelyek e szolgáltatások nyújtása során keletkeznek;

b) a szolgáltató által alkalmazott rangsorolás vagy egyéb beállítások, amelyek befolyásolják a fogyasztók hozzáférését az említett online közvetítő szolgáltatáson keresztül más üzleti felhasználók által, illetve az említett online keresőprogramokon keresztül más kereskedelmiweboldal-használók által kínált árukhoz vagy szolgáltatásokhoz;

c) bármely, az érintett online közvetítő szolgáltatás vagy online keresőprogram igénybevételéért felszámított közvetlen vagy közvetett díj;

d) az üzleti felhasználó vagy a kereskedelmiweboldal-használó számára releváns, az érintett online közvetítő szolgáltatások vagy online keresőprogramok használatához közvetlenül kapcsolódó vagy azt kiegészítő szolgáltatásokhoz, funkciókhoz vagy technikai felületekhez való hozzáférés, használatuk feltételei vagy a használatukért felszámított bármilyen közvetlen vagy közvetett díj.

8. cikk

Egyes szerződéses feltételek

Annak biztosítása érdekében, hogy az online közvetítő szolgáltatók és az üzleti felhasználók közötti szerződéses kapcsolatok a jóhiszeműség és tisztesség elvén alapuljanak, az online közvetítő szolgáltatók:

a) nem módosítják visszamenőleges hatállyal a szerződési feltételeket, kivéve, ha ez valamely jogi vagy szabályozási kötelezettség betartása érdekében szükséges, vagy ha a visszamenőleges hatályú módosítások előnyösek az üzleti felhasználók számára;

b) biztosítják, hogy szerződési feltételeik tájékoztatást tartalmazzanak arról, hogy az üzleti felhasználók milyen feltételek mellett szüntethetik meg az online közvetítő szolgáltatóval fennálló szerződéses kapcsolatot; valamint

c) szerződési feltételeikben ismertetik, milyen műszaki és szerződéses hozzáféréssel rendelkeznek - illetve, hogy nem rendelkeznek ilyen hozzáféréssel - az üzleti felhasználó által rendelkezésre bocsátott vagy létrehozott olyan információkhoz, amelyeket az online közvetítő szolgáltató és az üzleti felhasználó közötti szerződés lejárta után is megőriznek.

9. cikk

Az adatokhoz való hozzáférés

(1) Az online közvetítő szolgáltatók szerződési feltételeikben szerepeltetik az üzleti felhasználók műszaki és szerződéses hozzáférésének leírását vagy ezek hiányát bármely olyan személyes adat vagy más adat vagy mindkettő tekintetében, amelyeket az üzleti felhasználók vagy a fogyasztók bocsátanak rendelkezésre az érintett online közvetítő szolgáltatás igénybevételéért vagy amelyek e szolgáltatások nyújtása során keletkeznek.

(2) Az (1) bekezdés szerinti leírás révén az online közvetítő szolgáltatók megfelelően tájékoztatják az üzleti felhasználókat különösen az alábbiakról:

a) rendelkezik-e az online közvetítő szolgáltató hozzáféréssel bármely olyan személyes adathoz vagy más adathoz vagy mindkettőhöz, amelyeket az üzleti felhasználók vagy a fogyasztók bocsátanak rendelkezésre az érintett szolgáltatás igénybevételéért vagy amelyek e szolgáltatások nyújtása során keletkeznek, és ha igen, akkor az ilyen adatok mely kategóriái tekintetében és milyen feltételek mellett;

b) rendelkezik-e az üzleti felhasználó hozzáféréssel bármely olyan személyes adathoz vagy más adathoz vagy mindkettőhöz, amelyeket az említett üzleti felhasználó bocsát rendelkezésre az érintett online közvetítő szolgáltatás igénybevételéért, vagy amelyek e szolgáltatásoknak a szóban forgó üzleti felhasználó vagy az üzleti felhasználó áruit vagy szolgáltatásait fogyasztók részére történő nyújtása során keletkeznek, és ha igen, akkor az ilyen adatok mely kategóriái tekintetében és milyen feltételek mellett;

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

d) az *a)* pontban említett bármely adatot átadnak-e harmadik felek részére - amennyiben az ilyen adatok harmadik felek részére történő átadása nem szükséges az online közvetítő szolgáltatás megfelelő működéséhez, akkor az adatmegosztás célját leíró információk kíséretében -, valamint esetlegesen azt, hogy az üzleti felhasználóknak milyen lehetőségük van az adatmegosztást letiltani.

(3) Ez a cikk nem érinti az (EU) 2016/679 rendelet, valamint az (EU) 2016/680 és a 2002/58/EK irányelv alkalmazását.

10. cikk

Egyéb eszközökön keresztül, eltérő feltételek mellett történő kínálat korlátozása

(1) Amennyiben szolgáltatásuk nyújtása során az online közvetítő szolgáltatók korlátozzák az üzleti felhasználókat abban, hogy ugyanazon árukat és szolgáltatásokat különböző feltételek mellett, az említett szolgáltatásoktól eltérő eszközök segítségével kínálják a fogyasztóknak, akkor szerződési feltételeik között fel kell tüntetniük e korlátozás okait, és ezeket könnyen hozzáférhetővé kell tenniük a nyilvánosság számára. Ezek az okok magukban foglalják az említett korlátozások főbb gazdasági, kereskedelmi vagy jogi szempontjait.

(2) Az (1) bekezdésben szereplő kötelezettség nem érinti az említett korlátozások tekintetében az olyan tilalmakat vagy korlátozásokat, amelyek olyan egyéb uniós jogi aktusok vagy az uniós joggal összhangban álló tagállami jog alkalmazásából következnek, amelyek az online közvetítő szolgáltatókra alkalmazandók.

11. cikk

Belső panaszkezelési rendszer

(1) Az online közvetítő szolgáltatók belső rendszert biztosítanak az üzleti felhasználók panaszainak kezelésére.

A belső panaszkezelési rendszernek könnyen hozzáférhetőnek és díjmentesnek kell lennie az üzleti felhasználók számára, és biztosítania kell a panaszok észszerű időn belüli kezelését. Az átláthatóság, valamint az egyenértékű helyzetek egyenlő módon történő kezelésének elvén kell alapulnia, továbbá a panaszokat a jelentőségükkel és az összetettségükkel arányos módon kell kezelnie. A rendszernek lehetővé kell tennie az üzleti felhasználók számára az érintett szolgáltatóhoz való közvetlen panaszbenyújtást az alábbi problémák bármelyikével kapcsolatban:

a) az e rendeletben szereplő bármely kötelezettségnek való megfelelés feltételezett hiánya az említett szolgáltató tekintetében, amely érinti a panaszt benyújtó üzleti felhasználót (a továbbiakban: a panaszos);

b) az online közvetítő szolgáltatások nyújtásához közvetlenül kapcsolódó technológiai problémák, amelyek érintik a panaszost;

c) a szóban forgó szolgáltató online közvetítő szolgáltatások nyújtásához közvetlenül kapcsolódó intézkedése vagy magatartása, amely érinti a panaszost.

(2) Belső panaszkezelési rendszerük részeként az online közvetítő szolgáltatók:

a) megfelelően mérlegelik a benyújtott panaszokat és a panasz nyomon követését, amelyre szükség lehet a felvetett probléma megfelelő kezeléséhez;

b) gyorsan és hatékonyan kezelik a panaszokat, figyelembe véve a felvetett probléma jelentőségét és összetettségét;

c) egyedileg, világos és érthető megfogalmazásban közlik a panaszossal a belső panaszkezelési folyamat eredményét.

(3) Az online közvetítő szolgáltatók szerződési feltételeikben a belső panaszkezelési rendszerükhöz való hozzáférésre és annak működésére vonatkozó valamennyi lényeges információt rendelkezésre bocsátják.

(4) Az online közvetítő szolgáltatók létrehozzák és a nyilvánosság számára könnyen hozzáférhető módon rendelkezésre bocsátják a belső panaszkezelési rendszerük működésére és hatékonyságára vonatkozó tájékoztatást. Ezt a tájékoztatást legalább évente ellenőrzik, és amennyiben jelentős változtatásra van szükség, frissítik azt.

A tájékoztatás tartalmazza az összes benyújtott panasz számát, a panaszok főbb típusait, a panaszok feldolgozásához szükséges átlagos időtartamot és a panaszok eredményével kapcsolatos összesített információkat.

(5) E cikk rendelkezései nem alkalmazandók azokra az online közvetítő szolgáltatókra, amelyek a 2003/361/EK ajánlás melléklete értelmében vett kisvállalkozások.

12. cikk

Közvetítés

(1) Az online közvetítő szolgáltatók szerződési feltételeikben megjelölhetnek két vagy több olyan közvetítőt, akit bíróságon kívüli úton be kívánnak vonni az üzleti felhasználóval való megállapodásra irányuló törekvésbe olyan viták során, amelyek az érintett online közvetítő szolgáltatások nyújtása kapcsán merülnek fel a szolgáltató és az üzleti felhasználó között, ideértve azokat a panaszokat is, amelyeket nem sikerült kezelni a 11. cikkben említett belső panaszkezelési rendszer eszközeivel.

Az online közvetítő szolgáltatók csak abban az esetben jelölhetnek meg az Unió területén kívülről közvetítő szolgáltatást nyújtó közvetítőket, ha biztosított, hogy az érintett üzleti felhasználókat nem fosztják meg ténylegesen az uniós jog vagy a tagállamok joga szerint biztosított semmilyen jogi garancia előnyeitől annak következtében, hogy a közvetítők az Unió területén kívülről nyújtják szolgáltatásaikat.

(2) Az (1) bekezdésben meghatározott közvetítőknek teljesíteniük kell a következő feltételeket:

a) pártatlanok és függetlenek;

b) közvetítői szolgáltatásaik megfizethetők az érintett online közvetítő szolgáltatások üzleti felhasználói számára;

c) közvetítői szolgáltatásaikat képesek az online közvetítő szolgáltató és az érintett üzleti felhasználó között fennálló szerződéses jogviszonyt szabályozó szerződési feltételekben használt nyelven nyújtani;

d) könnyen elérhetők vagy fizikailag az üzleti felhasználó székhelyén vagy lakóhelyén, vagy távhozzáférés keretében telekommunikációs technológiák igénybevételével;

e) indokolatlan késedelem nélkül képesek közvetítői szolgáltatást nyújtani;

f) megfelelően ismerik a vállalkozások közötti általános kereskedelmi kapcsolatokat, ami lehetővé teszi számukra a vitarendezési kísérlet eredményes támogatását.

(3) Az online közvetítő szolgáltatók és az üzleti felhasználók jóhiszeműen vesznek részt az e cikkel összhangban folytatott bármilyen közvetítési kísérletben, tekintet nélkül a közvetítés önkéntes jellegére.

(4) Az online közvetítő szolgáltatók az egyedi ügyek teljes közvetítési költségének észszerű hányadát viselik. Az említett teljes költség észszerű hányadát a közvetítő javaslata alapján úgy kell megállapítani, hogy figyelembe kell venni a szóban forgó ügy valamennyi lényeges elemét, különösen a vitában részt vevő felek érveinek viszonylagos megalapozottságát, a felek magatartását, valamint a felek egymáshoz viszonyított méretét és pénzügyi erejét.

(5) A vitarendezésre e cikkel összhangban közvetítés útján tett bármely kísérlet nem érinti az online közvetítő szolgáltatók és az érintett üzleti felhasználók arra vonatkozó jogát, hogy a közvetítési folyamat előtt, alatt vagy azt követően bírósági eljárást indítsanak.

(6) Az online közvetítő szolgáltatók valamely üzleti felhasználó kérésére a közvetítés megkezdése előtt vagy annak folyamán az üzleti felhasználó rendelkezésére bocsátják a tevékenységeikhez kapcsolódó közvetítés működésével és hatékonyságával kapcsolatos információkat.

(7) Az (1) bekezdésben említett kötelezettség nem vonatkozik azokra az online közvetítő szolgáltatókra, amelyek a 2003/361/EK ajánlás melléklete értelmében vett kisvállalkozások.

13. cikk

Szakosodott közvetítők

A Bizottság a tagállamokkal szorosan együttműködve ösztönzi az online közvetítő szolgáltatókat és az őket képviselő szervezeteket és egyesületeket, hogy önállóan vagy közösen hozzanak létre egy vagy több, a 12. cikk (2) bekezdésében meghatározott követelményeknek megfelelő közvetítői szolgáltatást nyújtó szervezetet az üzleti felhasználókkal e szolgáltatásnyújtás keretében felmerülő viták bíróságon kívüli rendezésének előmozdítása céljából, különös tekintettel az online közvetítői szolgáltatások határokon átnyúló jellegére.

14. cikk

Képviselő szervezetek vagy egyesületek és közjogi szervek bírósági eljárásai

(1) Az üzleti felhasználók vagy kereskedelmiweboldal-használók jogos érdekeit képviselő szervezetek és egyesületek, valamint a tagállamokban létrehozott közjogi szervek jogosultak az Unió területén eljárást indítani a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező nemzeti bíróságok előtt az eljárásindítás helye szerinti tagállam jogával összhangban annak érdekében, hogy megszüntessék vagy megtiltsák az online közvetítő szolgáltatóknak vagy onlinekeresőprogram-szolgáltatóknak a rendeletben szereplő vonatkozó követelményeknek való meg nem felelését.

(2) A Bizottság ösztönzi a tagállamokat, hogy a nemzeti bíróságok jogsértés megszüntetésére irányuló határozatainak hatálya alá tartozó jogellenes cselekmények nyilvántartása alapján osszanak meg bevált gyakorlatokat és információkat más tagállamokkal, amennyiben az illetékes közjogi szervek vagy hatóságok létrehoznak ilyen nyilvántartásokat.

(3) A szervezetek vagy egyesületek csak akkor rendelkeznek az (1) bekezdésben szereplő joggal, ha megfelelnek valamennyi alábbi követelménynek:

a) valamely tagállam jogával összhangban hozták létre őket;

b) az általuk tartósan képviselt üzleti felhasználók vagy kereskedelmiweboldal-használók csoportjának közös érdekében álló célokat követnek;

c) nonprofit jellegűek;

d) döntéshozatalukat nem befolyásolják nem megfelelő finanszírozást nyújtó harmadik felek, különösen online közvetítő szolgáltatók vagy onlinekeresőprogram-szolgáltatók.

Ennek érdekében a szervezeteknek vagy egyesületeknek teljes körű és nyilvános tájékoztatást kell nyújtaniuk tagjaikról és finanszírozási forrásaikról.

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

(5) A tagállamok kijelölhetnek:

a) - kérésükre - az adott tagállamban létrehozott olyan szervezeteket vagy egyesületeket, amelyek teljesítik legalább a (3) bekezdésben meghatározott követelményeket;

b) az adott tagállamban létrehozott olyan közjogi szerveket, amelyek teljesítik a (4) bekezdésben meghatározott követelményeket,

amelyeknek megadták az (1) bekezdésben említett jogot. A kijelölt szervezetek, egyesületeknek vagy közjogi szervek nevét és célját a tagállamok közlik a Bizottsággal.

(6) A Bizottság összeállítja az (5) bekezdéssel összhangban kijelölt szervezetek, egyesületek és közjogi szervek jegyzékét. Az említett jegyzék feltünteti azok célját is. Ezt a jegyzéket közzéteszik az *Európai Unió Hivatalos Lapjában*. A jegyzékben történt bármilyen változást azonnal közzétesznek, és hathavonta minden esetben frissített jegyzéket állítanak össze és adnak ki.

(7) A bíróságoknak el kell fogadniuk a (6) bekezdésben említett jegyzéket a szervezet, egyesület vagy közjogi szerv jogképességének bizonyítékaként, ez azonban nem érinti a bíróságok annak vizsgálatára vonatkozó jogát, hogy a felperes célja megalapozza-e egy adott ügyben való fellépését.

(8) Ha egy tagállam vagy a Bizottság megkérdőjelezi, hogy valamely szervezet vagy egyesület megfelel a (3) bekezdésben meghatározott kritériumoknak, vagy hogy egy közjogi szerv megfelel a (4) bekezdésben meghatározott kritériumoknak, az adott szervezetet, egyesületet vagy közjogi szervet kijelölő tagállam az (5) bekezdéssel összhangban megvizsgálja az aggályokat, és adott esetben visszavonja a kijelölést, amennyiben az említett kritériumok közül egy vagy több nem teljesül.

(9) Az (1) bekezdésben említett jog nem érinti az üzleti felhasználók és a kereskedelmiweboldal-használók arra vonatkozó jogát, hogy egyénileg megindítsanak bármilyen eljárást az illetékes nemzeti bíróságok előtt az eljárásindítás helye szerinti tagállam jogszabályaival összhangban azzal a céllal, hogy az adott online közvetítő szolgáltató vagy onlinekeresőprogram-szolgáltató véget vessen az e rendelet szerinti követelményeknek való meg nem felelésnek.

15. cikk

Végrehajtás

(1) Minden tagállam gondoskodik e rendelet megfelelő és hatékony végrehajtásáról.

(2) A tagállamok megállapítják az e rendelet megsértése esetén alkalmazandó intézkedéseket meghatározó szabályokat, és biztosítják azok végrehajtását. Az előírt intézkedéseknek hatékonyaknak, arányosaknak és visszatartó erejűeknek kell lenniük.

16. cikk

Nyomon követés

A Bizottság - a tagállamokkal szoros együttműködésben - szorosan nyomon követi e rendeletnek az online közvetítő szolgáltatások és üzleti felhasználóik közötti, valamint az online keresőprogramok és a kereskedelmiweboldal-használók közötti kapcsolatokra gyakorolt hatását. Ennek érdekében a Bizottság releváns információkat gyűjt, hogy figyelemmel kísérje e kapcsolatok változásait, többek között megfelelő tanulmányok készítése révén. A tagállamok segítséget nyújtanak a Bizottság számára azzal, hogy - kérésre - rendelkezésre bocsátják az összegyűjtött releváns információkat, beleértve az egyes konkrét esetekre vonatkozóakat is. Az e cikkben és a 18. cikkben foglaltak érdekében a Bizottság megkísérelhet információkat gyűjteni az online közvetítő szolgáltatóktól.

17. cikk

Magatartási kódexek

(1) A Bizottság ösztönzi, hogy az online közvetítő szolgáltatók és az azokat képviselő szervezetek és egyesületek, valamint az üzleti felhasználók - többek között kkv-k - és az azokat képviselő szervezetek az e rendelet megfelelő alkalmazásához való hozzájárulás céljából magatartási kódexeket hozzanak létre, figyelembe véve az online közvetítői szolgáltatásoknak teret adó különböző ágazatok egyedi sajátosságait, valamint a kkv-k egyedi jellemzőit.

(2) A Bizottság ösztönzi, hogy az onlinekeresőprogram-szolgáltatók és az azokat képviselő szervezetek és egyesületek kifejezetten az 5. cikk megfelelő alkalmazásához való hozzájárulás céljából magatartási kódexeket hozzanak létre.

(3) A Bizottság arra ösztönzi az online közvetítő szolgáltatókat, hogy fogadjanak el és hajtsanak végre ágazatspecifikus magatartási kódexeket, amennyiben ilyen ágazatspecifikus magatartási kódexek léteznek és azokat széles körben alkalmazzák.

18. cikk

Felülvizsgálat

(1) 2022. január 13-ig és azt követően háromévente a Bizottság értékeli e rendeletet, és jelentést nyújt be az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak és az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak.

(2) E rendelet első értékelését különösen a következők tekintetében kell elvégezni:

a) a 3–10. cikkben megállapított kötelezettségeknek való megfelelés és azok onlineplatform-gazdaságra gyakorolt hatásának értékelése;

b) a tisztességesség és az átláthatóság javítása érdekében létrehozott magatartási kódexek hatásának és hatékonyságának értékelése;

c) az üzleti felhasználók online közvetítő szolgáltatásoktól való függősége és az online közvetítő szolgáltatók által alkalmazott tisztességtelen üzleti gyakorlatok által előidézett problémák további vizsgálata, valamint annak megállapítása, hogy ezeket a gyakorlatokat a továbbiakban mennyire széles körben fogják alkalmazni;

d) annak vizsgálata, hogy valamely üzleti felhasználó által kínált áruk vagy szolgáltatások, illetve valamely online közvetítő szolgáltató által kínált vagy irányítása alá tartozó áruk vagy szolgáltatások közötti verseny tisztességesnek minősül-e, és hogy az online közvetítő szolgáltatók ebben a vonatkozásban visszaélnek-e a privilegizált adatokkal;

e) annak értékelése, hogy e rendelet milyen hatással van az operációs rendszerek szolgáltatói és üzleti felhasználóik közötti kapcsolatokban mutatkozó esetleges egyensúlytalanságokra;

f) annak értékelése, hogy a rendelet hatálya - különösen az „üzleti felhasználó” fogalommeghatározását illetően - megfelelő-e abban az értelemben, hogy nem támogatja a színlelt önfoglalkoztatást.

Az első és az azt követő értékelések során megállapításra kerül, hogy a tisztességes, kiszámítható, fenntartható és megbízható online üzleti környezet belső piacon való biztosítása igényel-e további - többek között a végrehajtásra vonatkozó - szabályokat. Az értékeléseket követően a Bizottság megfelelő intézkedéseket tesz, amelyeknek jogalkotási javaslatok is részét képezhetik.

(3) A tagállamok rendelkezésre bocsátják azokat a birtokukban lévő releváns adatokat, amelyeket a Bizottság az (1) bekezdés szerinti jelentés elkészítéséhez kérhet.

(4) E rendelet értékelése során a Bizottság figyelembe veszi többek között az onlineplatform-gazdasági megfigyelőközpont szakértői csoportja által rendelkezésére bocsátott véleményeket és jelentéseket. Figyelembe veszi továbbá adott esetben a 17. cikkben említett magatartási kódexek tartalmát és működését.

19. cikk

Hatálybalépés és alkalmazás

(1) Ez a rendelet az *Európai Unió Hivatalos Lapjában* való kihirdetését követő huszadik napon lép hatályba.

(2) Ezt a rendeletet 2020. július 12-től kell alkalmazni.

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

Kelt Brüsszelben, 2019. június 20-án.

az Európai Parlament részéről	*a Tanács részéről*
az elnök	*az elnök*
A. TAJANI	G. CIAMBA

TARTALOMJEGYZÉK

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2019. június 20-i (EU) 2019/1150 RENDELETE ---- 1
az online közvetítő szolgáltatások üzleti felhasználói tekintetében alkalmazandó tisztességes és átlátható feltételek előmozdításáról ---- 1
1. cikk ---- 18
Tárgy és hatály ---- 18
2. cikk ---- 19
Fogalommeghatározások ---- 19
3. cikk ---- 20
Szerződési feltételek ---- 20
4. cikk ---- 22
Korlátozás, felfüggesztés és megszüntetés ---- 22
5. cikk ---- 22
Rangsorolás ---- 22
6. cikk ---- 23
Kiegészítő áruk és szolgáltatások ---- 23
7. cikk ---- 23
Megkülönböztetett bánásmód ---- 23
8. cikk ---- 24
Egyes szerződéses feltételek ---- 24
9. cikk ---- 25
Az adatokhoz való hozzáférés ---- 25
10. cikk ---- 25
Egyéb eszközökön keresztül, eltérő feltételek mellett történő kínálat korlátozása ---- 25
11. cikk ---- 26
Belső panaszkezelési rendszer ---- 26
12. cikk ---- 26
Közvetítés ---- 26
13. cikk ---- 27
Szakosodott közvetítők ---- 27
14. cikk ---- 27
Képviselő szervezetek vagy egyesületek és közjogi szervek bírósági eljárásai ---- 28
15. cikk ---- 29
Végrehajtás ---- 29
16. cikk ---- 29
Nyomon követés ---- 29
17. cikk ---- 29
Magatartási kódexek ---- 29
18. cikk ---- 30
Felülvizsgálat ---- 30
19. cikk ---- 30

Hatálybalépés és alkalmazás 30