



ЕВРОПЕЙСКА
КОМИСИЯ

Брюксел, 26.4.2018 г.
COM(2018) 238 final

2018/0112 (COD)

Предложение за

РЕГЛАМЕНТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

**за насърчаване на справедливост и прозрачност за бизнес ползвателите на
посреднически онлайн услуги**

(текст от значение за ЕИП)

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

ОБЯСНИТЕЛЕН МЕМОРАНДУМ

1. КОНТЕКСТ НА ПРЕДЛОЖЕНИЕТО

• Основания и цели на предложението

Онлайн платформите представляват ключов фактор за успеха на електронната търговия. В момента чрез такива платформи се предлагат стоките и услугите на над един милион предприятия в ЕС¹, като приблизителните изчисления сочат, че около 60 % от частното и 30 % от публичното потребление на стоки и услуги, свързани с цифровата икономика като цяло, се осъществяват чрез онлайн посредници². Тези посреднически онлайн дейности обикновено използват значителните преки и непреки мрежови ефекти от генерирането на данни, в резултат на което броят на успешните платформи за отделните обхванати от посреднически услуги сегменти от икономиката е ограничен. Разрастващата се търговия, извършвана чрез онлайн платформи, в съчетание със силните непреки мрежови ефекти, които те предлагат по отношение на данните, засилва зависимостта на предприятията от такива платформи, без които достъпът до пазарите и потребителите вече е почти невъзможен. Асиметрията между относителната пазарна мощ на малък брой водещи онлайн платформи — които не са непременно доминиращи по смисъла на правото в областта на конкуренцията — се задълбочава още повече поради разпокъсания характер на предлагането, в което участват хиляди дребни търговци. От друга страна, подобна динамика не се наблюдава в контекста на онлайн платформите — доколкото такива съществуват — функциониращи като посредници в отношенията между предприятията, при които както бизнес ползвателите, така и самите онлайн платформи обикновено представляват големи дружества с комплексна организация, благодарение на което може по-лесно да се гарантира баланс в договорните отношения. В проучване на Комисията от 2006 г.³ се отбелязва, че това осъзнаване на рисковете е една от причините, поради която е било възпряно широкото въвеждане на онлайн пазари между предприятията.

Доставчиците на посреднически онлайн услуги, обхванати от настоящата инициатива, най-общо включват онлайн пазарите за електронна търговия, онлайн магазините за софтуерни приложения и социалните медии. Целта на всички посочени видове посреднически онлайн услуги е да се улесни — чрез предоставяне на услуги на информационното общество — встъпването в преки търговски отношения между договорно обвързани предприятия и потребители, без значение дали самите сделки се извършват онлайн или офлайн. За да се улеснят тези преки търговски отношения, всички посочени услуги позволяват присъствието в интернет на техните бизнес ползватели, които предлагат стоки или услуги на потребителите, без към тях да се прилага принципното изискване да поддържат самостоятелен уебсайт. Освен че правят възможно присъствието на бизнес ползвателите в интернет, посредническите онлайн услуги често улесняват пряката комуникация между тези ползватели и потребителите чрез специален онлайн интерфейс. Във връзка със социалните медии следва да се отбележи, че при някои от тях различните посреднически онлайн услуги са обединени в една и съща цифрова среда и че всички те могат да бъдат обхванати от настоящата

¹ [Copenhagen Economics](#), „Отражение на онлайн посредничеството върху икономиката на ЕС“, 2015 г.

² Пак там.

³ Правно проучване относно нелоялните търговски практики на онлайн пазарите между предприятията — ENTR/04/69, май 2006 г.

инициатива. Така например бизнес справочниците в интернет позволяват на потребителите да търсят местни предприятия и доставчици на услуги и са важен фактор при сделките между предприятията и потребителите. Тези справочници все по-често предлагат възможности за директна резервация или покупка, вследствие на което те функционират като онлайн пазари за електронна търговия.

Макар да предлагат огромен потенциал по отношение на ефективния достъп до пазарите (включително на трансгранично равнище), европейските предприятия не са в състояние да използват пълния потенциал на икономиката на онлайн платформите поради наличието на редица потенциално вредни търговски практики и липсата на ефективни механизми за защита в Съюза. Наред с това доставчиците на онлайн услуги са изправени пред трудности, възпрепятстващи дейността им в рамките на единния пазар поради наблюдаваната напоследък разпокъсаност на този пазар.

Зависимостта на предприятията от определени онлайн услуги предполага, че има риск доставчиците на посреднически онлайн услуги да прилагат някои потенциално вредни търговски практики, които ограничават продажбите на бизнес ползвателите на такива услуги, и заплашват да подкопаят тяхното доверие; тези практики се състоят в непредизвестени промени в общите условия, за които не се предоставя обяснение; прекратяване на предлагането на стоки или услуги и закриване на потребителски акаунти без ясно изложение на мотивите; липса на прозрачност по отношение на класирането на стоки и услуги, както и по отношение на предприятията, които ги предлагат; неясни условия за достъп до данните, събирани от доставчиците, и за тяхното използване; липса на прозрачност при насърчаване на собствените конкурентни услуги на доставчиците и т.нар. „клаузи за най-облагодетелствана нация“, които ограничават способността на предприятията да предлагат по-привлекателни условия чрез други канали, различни от посредническите онлайн услуги.

Онлайн търсачките от общ характер също могат да представляват важни източници на интернет трафик за предприятията и да въздействат върху търговския успех на ползвателите на корпоративни уебсайтове, които предлагат онлайн своите стоки или услуги на вътрешния пазар. Класирането на уебсайтове, извършено от доставчиците на онлайн търсачки, включително класирането на уебсайтове, чрез които предприятията предлагат своите стоки и услуги на потребителите, оказва съществено въздействие върху потребителския избор и търговския успех на ползвателите на корпоративни уебсайтове. Поради това, дори и при липса на договорно отношение с ползвателите на корпоративни уебсайтове, при онлайн търсачките от общ характер също се наблюдава проблем, свързан със зависимостта — най-вече по отношение на потенциално вредните практики във връзка с класирането, които могат да засегнат бизнес ползвателите.

Наред с това е възможно съществуващата в момента регулаторна рамка да се окаже непригодна за предотвратяването на някои от посочените по-горе практики и за предоставянето на ефективна защита. Допълнително усложнение за регулаторната среда представлява наблюдаваната напоследък регулаторна разпокъсаност в ЕС. Макар че тази ситуация оказва въздействие най-вече върху бизнес ползвателите, засегнати от нея са и всички участници в комплексните екосистеми на онлайн платформите, включително потребителите, тъй като тя може да доведе до ограничаване на техния избор на конкурентни стоки и услуги.

Настоящото предложение се допълва от решение на Комисията за учредяване на група от експерти към Обсерваторията по икономика на онлайн платформите, като задачата

на тази група ще е да извършва мониторинг на възможностите и предизвикателствата пред Съюза в условията на този вид икономика, включително по въпроси относно прилагането на регламента, съдържащ се в настоящото предложение на Комисията.

- **Съгласуваност с действащите разпоредби в тази област на политиката**

На равнището на Съюза не съществува законодателство, уреждащо онлайн посредничеството при отношенията между предприятията, което е предмет на настоящото предложение.

Правото на Съюза в областта на конкуренцията е насочено, *inter alia*, към антиконкурентното поведение на предприятията. Обхванатите от настоящата инициатива едностранни търговски практики, които са потенциално вредни, не представляват непременно нарушение на посоченото право по силата на член 101 или член 102 от ДФЕС. Поради това въпросите, обхванати от настоящата инициатива, не могат да бъдат уредени изцяло посредством правото в областта на конкуренцията нито на европейско, нито на национално равнище.

Правото на Съюза за защита на потребителите, от друга страна, урежда редица потенциално вредни търговски практики — по-конкретно чрез Директива 2005/29/ЕО относно нелоялните търговски практики⁴ и Директива 93/13/ЕИО на Съвета относно неравноправните клаузи в потребителските договори⁵. Макар че посочените директиви налагат високо ниво на прозрачност и дължима професионална грижа, обхватът им е ограничен до сделките между предприятията и потребителите. Някои отношения между предприятията са уредени в Директива 2006/114/ЕО относно заблуждаващата и сравнителната реклама⁶, чиято цел е да се предостави защита на търговците от заблуждаващата реклама и свързаните с нея последици, като се определят условията, при които се допуска сравнителна реклама. Съдържащите се в тази директива разпоредби обаче са ограничени до рекламните практики и по принцип не обхващат упоменатите по-горе потенциално вредни търговски практики, които се наблюдават в рамките на съществуващо договорно отношение между онлайн платформите и техните бизнес ползватели.

- **Съгласуваност с другите политики на Съюза**

Целта на настоящото предложение е да се осигури справедлива, предвидима, устойчива и надеждна правна среда за бизнес ползвателите, ползвателите на корпоративни уебсайтове, доставчиците на посреднически онлайн услуги и на онлайн търсачки, която среда ще ограничи появата и въздействието на вредни търговски практики при някои онлайн дейности. По този начин ще се гарантира доверието в икономиката на онлайн платформите и ще се предотврати по-нататъшната регулаторна разпокъсаност на цифровия единен пазар.

Инициативата допринася за постигане на целите, заложили в стратегията за цифровия единен пазар, тъй като предвижда създаването на ясна, прозрачна и стабилна правна среда за доставчиците на онлайн услуги при сделките между предприятията и потребителите и към бизнес ползвателите на такива услуги. Наред с това тя ще подпомогне да се преодолее разпокъсаността на пазара и ще създаде възможност за

⁴ ОВ L 149, 11.6.2005 г., стр. 22.

⁵ ОВ L 95, 21.4.1993 г., стр. 29.

⁶ ОВ L 376, 27.12.2006 г., стр. 21.

всички участници да се включат в новата пазарна динамика при справедливи и балансираны условия и с подходяща степен на прозрачност.

Предложението е също така съобразено с редица други политики и правила на Съюза. То по-конкретно допълва правните разпоредби в областта на конкуренцията и защитата на потребителите, за които стана въпрос по-горе, без да засяга самото прилагане на тези разпоредби.

Наред с посоченото и особено в случаите по отношение на защитата предложението следва да се тълкува в контекста на разпоредбите на правото на Съюза, които се отнасят до съдебното сътрудничество по граждански дела — например Регламент (ЕС) № 1215/2012 относно компетентността, признаването и изпълнението на съдебни решения по граждански и търговски дела⁷, Регламент (ЕО) № 593/2008 относно приложимото право към договорни задължения⁸, Регламент (ЕО) № 864/2007 относно приложимото право към извъндоговорни задължения⁹ и Директива 2008/52/ЕО относно някои аспекти на медиацията по гражданскоправни и търговскоправни въпроси¹⁰.

Задължението за предоставяне на описание на основните параметри, определящи класирането, допълва изискванията към търговците съгласно правото на ЕС за защита на потребителите. Във връзка с това може да се отбележи, че в рамките на Новия търговски механизъм за потребителите¹¹ Комисията е предложила изменения, в които се предвижда изискване потребителите да получават ясна информация за всяко приоритетно показване на резултати от техните търсения, за което е било получено заплащане, както и изискване да се предоставя информация за основните параметри, определящи класирането при онлайн пазарите за електронна търговия.

Накрая следва да се изтъкне, че настоящото предложение е съвместимо с Директива 2000/31/ЕО за някои правни аспекти на услугите на информационното общество, и по-специално на електронната търговия на вътрешния пазар¹², с която се установява обща рамка за предоставянето на услуги на информационното общество в Съюза.

Предложеният регламент не засяга никой от съществуващите правни актове на Съюза, които са посочени по-горе.

2. ПРАВНО ОСНОВАНИЕ, СУБСИДИАРНОСТ И ПРОПОРЦИОНАЛНОСТ

• Правно основание

Предвид i) значението на инициативата като основна част от стратегията за цифровия единен пазар, ii) изначално присъщия трансграничен характер на онлайн услугите, които са предмет на настоящото предложение, и iii) наблюдаваната напоследък разпокъсаност на единния пазар, дължаща се на прилаганото специално национално законодателство по въпросите, обхванати от настоящото предложение, правното основание на инициативата се състои в член 114 от ДФЕС.

⁷ ОВ L 351, 20.12.2012 г., стр. 1.

⁸ ОВ L 177, 4.7.2008 г., стр. 6.

⁹ ОВ L 199, 31.7.2007 г., стр. 40.

¹⁰ ОВ L 136, 24.5.2008 г., стр. 3.

¹¹ COM(2018) 185 (final), 11 април 2018 г. — вж. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?qid=1523880940100&uri=COM:2018:185:FIN>

¹² ОВ L 178, 17.7.2000 г., стр. 1.

Целта на член 114 от ДФЕС е да се постигне сближаване на разпоредбите в държавите членки и да се гарантира, че в целия Съюз се прилагат съгласувани и недискриминационни правила. Прилагането на общи правила в целия Съюз е насочено към отстраняването и предотвратяването на различията между държавите членки и към гарантиране на правната сигурност, в резултат на което предприятията и потребителите могат да се възползват от предимствата на вътрешния пазар. В този смисъл настоящата инициатива допринася за установяването и ефективното функциониране на вътрешния пазар.

- **Субсидиарност (извън областите на изключителна компетентност)**

Поради изначално присъщия трансграничен характер на онлайн услугите, които са предмет на настоящото предложение, поставените цели не могат да бъдат постигнати ефективно чрез самостоятелни действия на държавите членки. Водещите доставчици на посреднически онлайн услуги са установени в отделни държави членки, но с достъп до тях разполага почти цялото население на ЕС — както от своето обичайно място на пребиваване, така и при пътуване в рамките на Съюза. Важно е да се отбележи, че някои видове онлайн услуги се използват и за търговска комуникация, тъй като 90 % от предприятията, участвали в проучването на Комисията за установяване на необходимите факти относно отношенията между платформите и предприятията, използват онлайн платформи.

Следователно действието на равнището на Съюза е единственият начин да се гарантира, че по отношение на доставчиците и ползвателите на посреднически онлайн услуги се прилагат подходящи и ефективни общи правила независимо от приложимото право и избрания орган за решаване на спорове, определени в общите условия. Що се отнася до конкретния набор от въпроси, които са предмет на настоящото предложение, Европейският съвет подчерта „необходимостта от по-голяма прозрачност на практиките и употребите на платформите“¹³ като част от ориентирана към бъдещето регулаторна рамка на Съюза.

- **Пропорционалност**

Целта на настоящото предложение е да се осигури подобрена бизнес среда за бизнес ползвателите и за ползвателите на корпоративни уебсайтове, извършващи търговска дейност в Съюза. Наред с това доставчиците на онлайн услуги принципно запазват свободата си да определят основните политики, уреждащи предоставянето на техните услуги, като им се предлага възможността да оформят доброволно поетите ангажименти в кодекси за поведение на сектора съгласно принципна правна рамка. Съответно предложението се стреми да предостави подходящо решение на установения проблем, като същевременно се запазва капацитетът за иновации на доставчиците на онлайн услуги. С приемането на регламент ще се гарантира прилагането на общи правила в целия Съюз, ще бъдат намалени разходите за привеждане в съответствие и ще се повиши правната сигурност — най-вече при трансграничните операции, в резултат на което ще се улесни разрастването на доставчиците в полза на всички участници в посредническите онлайн услуги.

Пропорционалността на предпочетения вариант, отразен в настоящото предложение, се състои също така в съчетанието между относително общи принципни правила на Съюза

¹³ Заключение на Европейския съвет, 19 октомври 2017 г., [ST 14 2017 INIT](#).

и значителна възможност за действия от страна на сектора, съпроводени от целеви мониторинг. Този подход е съобразен с бързо променящата се технологична и икономическа онлайн среда. Както общото развитие на икономиката на онлайн платформите, така и конкретните проблеми, обхванати от инициативата, ще бъдат наблюдавани в контекста, *inter alia*, на правните задължения за прозрачност, от групата от експерти към Обсерваторията по икономика на онлайн платформите, която ще бъде учредена успоредно с настоящото предложение. Следователно подходът, заложен в настоящото предложение за регламент, остава пропорционален на установените проблеми в онлайн отношенията между предприятията.

Предвид административната тежест, съпровождаща прилагането на различните компоненти на инициативата, малките предприятия ще се възползват от целенасочено освобождаване от задължението за въвеждане на ефективна вътрешна система за обработка на жалби. Следва да се отбележи, че с посоченото задължение се определят критерии за ефективност и достъпност, чиято строгост е само относително висока — по този начин доставчиците ще разполагат със свободата да прилагат икономически изгодни технически решения, водещи до по-ниски от средните разходи. С целенасоченото освобождаване ще се гарантира, че когато не може да бъде приложена цялостна дерогация от прилагането на административната тежест във връзка с инициативата, съответното задължение ще се отнася само за предприятията, чиито приходи са достатъчни за покриване на неговото изпълнение.

- **Избор на инструмент**

Предприемането на действие на равнището на Съюза, което е ограничено до насърчаване на доброволните действия от страна на сектора и до определени съпътстващи мерки, е възможно, но вероятността за неговата ефективност е малка, тъй като ще се разчита единствено на мотивацията и желанието на сектора за промяна на статуквото. Въпреки че доставчиците на услуги и бизнес ползвателите на такива услуги са заинтересовани от максималното увеличаване на взаимоотношенията и сделките с потребителите в рамките на онлайн платформите, съществуват значителни различия между техните краткосрочни интереси при решаването на проблемите, съпътстващи техните бизнес отношения. Наред с това досегашният опит с инициативата за веригата на доставки в хранително-вкусовата промишленост показва, че изцяло доброволните инициативи не са подходящи за създаването на работещ и независим механизъм за защита и правила, гарантиращи справедливостта, които са привлекателни и надеждни за двете страни на пазара. Въпреки наличието на известен напредък (като например изготвянето на принципи за добри практики и учредяването на управителна група) селскостопанските производители — които бяха основните потенциални бенефициери на схемата — не се присъединиха към нея поради резерви, свързани с поверителността и механизмите за принудително изпълнение. Междувременно в 21 държави членки вече е прието национално законодателство и инициативи за борба с потенциално вредните търговски практики във веригата за доставки на храни.

Поради всички посочени причини ефективното решаване на установените проблеми би било възможно само посредством законодателен инструмент. Нещо повече — предпочитаният инструмент е регламент, тъй като той ще е пряко приложим в държавите членки, ще установи еднакво равнище на задължения за частноправните субекти и ще позволи последователното прилагане на правилата при търговията чрез онлайн платформи и търсенето в интернет, които са трансгранични по своята същност.

По този начин ще се решат и предотвратят проблемите, свързани с разпокъсаността на цифровия единен пазар.

3. РЕЗУЛТАТИ ОТ ПОСЛЕДВАЩИТЕ ОЦЕНКИ, КОНСУЛТАЦИИТЕ СЪС ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ И ОЦЕНКИТЕ НА ВЪЗДЕЙСТВИЕТО

- **Последващи оценки/проверки за пригодност на действащото законодателство**

В доклада от проверката за пригодност на правото в областта на защитата на потребителите и маркетинга¹⁴ се заключава, че е необходимо да се разгледа възможността за изменение на Директивата относно заблуждаващата и сравнителната реклама във връзка с взаимоотношенията между предприятията — по този начин най-общо бяха потвърдени констатациите в съобщението на Комисията от 2012 г., в което се заявява намерението за преразглеждане на посочената директива¹⁵. Въпреки това в първоначалната оценка на въздействието, посветена на целевото преразглеждане на директивите на ЕС за защита на потребителите, беше подчертано, че съгласно констатациите в доклада от проверката за пригодност настоящата инициатива следва по-скоро да бъде насочена към отношенията между платформите и предприятията, най-вече в контекста на цифровия единен пазар. Поради това настоящата инициатива се основава на констатациите, формулирани по време на последната проверка на пригодността на правото в областта на защитата на потребителите и маркетинга.

- **Консултации със заинтересованите страни**

Комисията извърши широка консултация по въпросите, свързани с отношенията между предприятията в екосистемата на онлайн платформите. На първо място, преди съобщението на Комисията относно онлайн платформите от май 2016 г.¹⁶ беше проведена широка консултация, която доведе до по-ясно определяне на обхвата на проблема и постави началото на задълбочено проучване, насочено към установяване на необходимите факти. На второ място, определянето на проблема и формулирането на предварителни варианти на политиката беше възможно благодарение на поредица от семинари и широка консултация, извършена посредством различни проучвания. И накрая, разработването и тестването на вариантите на политиката беше подпомогнато от задълбочената работа на различни фокус групи, семинари, въпросник и открита презентация пред държавите членки. В допълнение към инструментите, използвани за целите на консултацията, службите на Комисията проведоха двустранни срещи или интервюта с редица представители на заинтересованите страни.

Бизнес ползвателите — най-вече микро-, малките и средните предприятия — като цяло подкрепят изпълнението на законодателни действия, с които да се осигурят ефективни възможности за защита, по-голяма прозрачност на практиките, свързани с класирането, и на клаузите за най-облагодетелствана нация (ценовите клаузи за паритет), както и прозрачност при процедурите за прекратяване на предлагането на стоки или услуги.

¹⁴ Обща информация относно проверката за пригодност на правото на ЕС в областта на защитата на потребителите и маркетинга е публикувана на http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

¹⁵ COM (2012) 702 final.

¹⁶ COM (2016) 288 final.

Повечето доставчици на онлайн услуги, които участваха в консултацията, са съгласни, че предоставянето на обяснение на бизнес ползвателите, когато се прекратява предлагането на дадена стока или услуга или се оттегля дадена оферта, е разумно правно задължение, при условие че се спазват техните правни задължения за премахване на незаконното съдържание и съдействие при разследванията. Становището на анкетираните доставчици е, че алтернативното решаване на спорове няма добавена стойност, тъй като те имат доверие в своите собствени вътрешни системи за тази цел. Макар като цяло да не смятат, че прилагането на сроковете на предизвестие за промени в общите условия би било проблематично, те не подкрепят стриктните срокове за предизвестие. По отношение на прозрачността, свързана с класирането и използването на данни, доставчиците като цяло са съгласни с въвеждането на относително стриктни задължения за разкриване на информация, но предупреждават, че прекомерната прозрачност би създала риск от измами и манипулиране на алгоритмите. Те най-общо подкрепят идеята за мониторинг на икономиката, основана на онлайн платформи, при условие че той се осъществява при пълно зачитане на техните търговски тайни.

Много експерти от администрациите на държавите членки са на мнение, че решаването на проблемите, свързани с общите условия, е от ключово значение за всички въпроси, съпътстващи онлайн отношенията между предприятията. Те също така смятат, че пропорционалността на евентуалното задължение за прозрачност ще зависи от неговата точна формулировка и от размера на доставчика. Мненията по някои въпроси, като например сроковете за предизвестие, се различават в зависимост от опита, натрупан на национално равнище, като според част от експертите не съществува нужда от регулиране, а според други трябва да бъдат въведени задължителни условия за предизвестие. Някои национални експерти са също така на мнение, че е необходимо опростяване на общите условия, така че те да бъдат прозрачни и лесни за ползване от страна на предприятията. Участвалите в консултацията национални експерти подкрепиха правното задължение за прозрачност при излагане на мотивите за прекратяване на предлагането на стоки или услуги. Те споделят общото мнение, че изискванията за такова прекратяване следва да бъдат съгласувани с процедурите, отнасящи се до незаконното съдържание и механизмите за уведомяване и предприемане на действия. Според повечето анкетирани задължението за прозрачност при критериите за класиране е пропорционално и оправдано. Макар експертите с повече опит по въпросите, свързани с класирането, да подкрепят въвеждането на мерки, които биха довели до навременно решаване на установените проблеми, някои от тях са на мнение, че въпросът е от компетентността на търговското право и правото в областта на конкуренцията. Постигнатият консенсус най-общо се изразява в подкрепа за задължението за прозрачност по отношение на практиките, свързани с класирането, и за необходимостта да се идентифицират най-добрите практики при класирането. Експертите предупредиха, че въпросите, отнасящи се до данните, липсата на дискриминация и клаузите за най-облагодетелствана нация, трябва да бъдат обсъдени допълнително. Те обаче постигнаха широко съгласие относно важността на механизмите за защита. Налице са известни опасения, че вътрешните системи за обработка на жалби могат да се окажат твърде обременяващи за малките и средните предприятия. Някои национални експерти подкрепят насърчаването на съществуващите най-добри практики (евентуално като част от мярка за саморегулиране). Като цяло експертите, представляващи националните органи, са наясно с ползите от мониторинга. Те обаче се обявяват против създаването на нов орган или европейската агенция за тази цел.

Настоящата инициатива, която е с целенасочен характер и е предмет на съвместно регулиране, се основава на прозрачност и мерки за защита в съчетание със засилен мониторинг чрез успоредно учредената група от експерти, като отразява консенсусните виждания на различните групи заинтересовани страни, участвали в консултацията.

- **Събиране и използване на експертен опит**

Между 2015 г. и 2017 г. бяха проведени няколко анкети, обществена консултация и множество проучвания от страна на Комисията или от външни изпълнители. В оценката на въздействието, залегнала в основата на настоящата инициатива, бяха използвани проведените от Комисията икономически проучвания и оказаната от Съвместния изследователски център подкрепа при разработването на политиката. Наред с това беше извършена онлайн консултация с държавите членки, резултатите от която бяха обсъдени на заседание на експертната група за електронна търговия, занимаваща се с настоящата инициатива. Комисията също така организира множество семинари с участието на експерти от академичните среди, чиито становища бяха използвани при определянето на проблемите и изготвянето на стратегия за събиране на доказателствен материал.

- **Оценка на въздействието**

Настоящото предложение се основава на оценка на въздействието. На 1 декември 2017 г. Комитетът за регулаторен контрол обяви отрицателното си становище и предостави подробни коментари във връзка с тази оценка. Тя беше подложена на мащабна преработка, след което, на 22 март 2018 г., комитетът обяви положително становище с резерви. Становището на комитета, препоръките, както и обяснение за това как да бъдат взети предвид, са включени в приложение 1 към работния документ на службите на Комисията, придружаващ настоящото предложение. Описание на засегнатите от предложението страни и на начините, по които ще бъдат засегнати, се съдържа в приложение 4.

Комисията разгледа различни варианти на политиката, насочени към постигане на общата цел на настоящата инициатива, а именно — установяването на справедлива, предвидима, устойчива и надеждна онлайн бизнес среда, като същевременно се поддържа и продължава да се насърчава основаната на иновации екосистема на онлайн платформите в целия ЕС. Тази бизнес среда следва да предоставя на извършващите търговия предприятия необходимите гаранции за предотвратяване на вредите от нелоялни търговски практики и, при необходимост, за ефективни възможности за защита. Тя следва също да решава и предотвратява проблемите, свързани с нормативната разпокъсаност в целия ЕС. В рамките на предпочитания модел на съвместно регулиране, който е необходим, за да се гарантира правната сигурност и предвидимостта за бизнес ползвателите при запазване на потенциала за иновации на доставчиците на онлайн услуги, бяха избрани четири варианта на политиката. Във всеки от тях за доставчиците бяха предвидени относително стриктни принципни правни задължения за прозрачност и защита, които обаче се различаваха по отношение на спектъра на потенциално вредните търговски практики, за които се отнасяха. В два от четирите избрани варианта се разрешава прилагане на правното задължение за прозрачност по отношение на класирането, така че то да обхване доставчиците на онлайн търсачки от общ характер, с цел да се постигне максимална ефективност и да се осигури равно третиране. В един от посочените два варианта се съдържа единно и всеобхватно задължение за доставчиците да осигурят на бизнес ползвателите възможността да изискват — в съответствие с Общия регламент относно защитата на

данните¹⁷ — съгласието на клиентите техните електронни адреси да бъдат обработвани след приключване на сделките, опосредствани от съответната онлайн услуга.

Вариантът на политиката, предвиждащ правни задължения за прозрачност по отношение на по-ограничен брой потенциално вредни търговски практики, беше определен като недостатъчно ефективен. Въпреки че той би довел до повишаване на правната сигурност посредством разпоредби за прозрачност и мерки за защита, рискът от причиняването на преки вреди за предприятията и от разпокъсване ще се запази, тъй като беше преценено, че е малко вероятно саморегулирането да е достатъчно ефективно за решаване на проблемите, свързани с някои търговски практики със значително въздействие — например във връзка с класирането, данните, дискриминацията и клаузите за най-облагодетелствана нация.

Другите три варианта на политиката, предвиждащи правни задължения за прозрачност по отношение на всички потенциално вредни търговски практики, констатирани в рамките на настоящата инициатива, бяха сметнати за ефективни. Във връзка с това беше преценено, че ако се разшири обхватът на правното задължение за прозрачност по отношение на класирането, така че то да обхване доставчиците на онлайн търсачки от общ характер, ще се постигне относително най-висока степен на ефективност. Същевременно беше съобразено, че вариантът, предвиждащ включването на единно и по-широкообхватно задължение за обмен на данни, е несъразмерен спрямо целта за запазване на иновационния потенциал на икономиката на онлайн платформите и спрямо успоредно представените незаконодателни мерки за насърчаване на справедлив обмен на данни между предприятията. Нещо повече — избраният вариант на политиката предполага, че правните задължения за прозрачност ще бъдат съпътствани от засилен външен контрол върху търговските практики на онлайн платформите, което е важен фактор при стимулирането на справедлива и предвидима среда за бизнес ползвателите.

Вследствие на посочените аргументи оптималният политически избор се състои в установяването на правно обвързващи задължения за прозрачност и защита по отношение на всички потенциално вредни търговски практики, констатирани в рамките на настоящата инициатива, включително прозрачност при класирането в търсачките от общ характер (по отношение на което би била прилагана единствено разпоредбата за колективна защита, но не и другите предвидени в настоящото предложение разпоредби относно предоставянето на защита, за да се гарантира пропорционалност). Смята се, че с настоящото предложение не само ще се запази свързаният с единния пазар потенциал на икономиката на онлайн платформите, но и ще се постигне обрат в неблагоприятното въздействие върху нея, породено от липсата на доверие на бизнес ползвателите, като финансовото изражение на този обрат ще е най-малко 0,81—4,05 млрд. евро. То също така ще окаже положително социално въздействие, тъй като предложеният регламент ще доведе до повишаване на оборота на все по-големия брой европейски предприятия, използващи посреднически онлайн услуги, в резултат на което се очаква генерирането на допълнителна заетост.

Въпреки че пазарите за електронна търговия (които са само един от видовете доставчици, обхванати по принцип от инициативата) могат да включват физическа

¹⁷ Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (ОВ L 119, 4.5.2016 г., стр. 1).

доставка на стоки, засиленото използване на тази услуга в резултат на предложението едва ли ще окаже значително отрицателно въздействие върху околната среда. Очаква се произтичащите от предложението разходи за привеждане в съответствие да бъдат ограничени и да засегнат най-вече доставчиците на посреднически онлайн услуги и на онлайн търсачки. Съгласно предложеното правно задължение за установяване на вътрешна система за обработка на жалби относително най-голямата потенциална тежест ще бъде понесена от доставчиците, като най-вероятно ще се наложи по-малките доставчици да направят известни разходи за привеждане в съответствие. Следователно от тази разпоредба се освобождават малките предприятия, както са определени в препоръката на Комисията от 2003 г. относно средните и малките предприятия¹⁸. Поради тази причина също така се счита, че предложението е пропорционално.

- **Пригодност и опростяване на законодателството**

Както беше посочено по-горе, малките предприятия ще се възползват от целенасочено освобождаване от задължението за въвеждане на вътрешна система за обработка на жалби. Целта на предложението е да се улесни устойчивият растеж на посредническите онлайн услуги, като то е разработено така, че да бъде напълно неутрално в технологично отношение.

- **Основни права**

Съюзът е поел ангажимент да поддържа високи стандарти за защита на основните права. Конкретната цел за навременна и ефективна защита за бизнес ползвателите подпомага утвърждаването на тяхното право на ефективни правни средства за защита и на справедлив съдебен процес (член 47 от Хартата на основните права на Европейския съюз), доколкото то е свързано с по-добър достъп до съдебната система.

Наред с това справедливата, предвидима, устойчива и надеждна онлайн бизнес среда, чието създаване се цели с настоящото предложение, ще помогне за постигането на подходящ баланс между свободата на стопанска инициатива на доставчиците на услуги и тази на бизнес ползвателите (член 16 от Хартата на основните права на Европейския съюз). По-конкретно мерките за прозрачност, заложи в предложения регламент, са предпоставка за мониторинг, който да установи дали е налице неправомерно ограничаване на основното право на стопанска инициатива на по-слабата страна във взаимоотношенията между предприятията.

4. ОТРАЖЕНИЕ ВЪРХУ БЮДЖЕТА

Предложението няма да окаже отражение върху бюджета на ЕС.

5. ДРУГИ ЕЛЕМЕНТИ

- **Планове за изпълнение и механизми за мониторинг, оценка и докладване**

Мониторингът върху начините, по които еволюира въздействието, представлява ключов елемент от предложената намеса в тази област поради динамичния характер на икономиката на онлайн платформите. Поради това се обособяват два стратегически аспекта на мониторинга.

¹⁸ Препоръка 2003/361/ЕО на Комисията от 6 май 2003 г. относно определението за микро-, малки и средни предприятия (ОВ L 124, 20.5.2003 г., стр. 36).

Първият аспект се изразява във функционирането на специална група от експерти, която, съвместно с екип от служители на Комисията, ще съставлява Обсерваторията на ЕС по икономика на онлайн платформите. Както се посочва в Решение С(2018)2393 на Комисията, тази група от експерти ще предоставя становища и експертен анализ на развитието на икономиката на онлайн платформите — по-конкретно във връзка с вземането на решения въз основа на алгоритми, достъпа до данни, заплащането за публикуване на материали в интернет, прозрачността и отчетността във взаимоотношенията между предприятията в областта на онлайн рекламата, диференцираното третиране и ограниченията за бизнес ползвателите, отнасящи се до предлагането на различни условия при използването на други канали за дистрибуция. Тя също така ще поддържа контакт с други компетентни експертни групи и центрове за високи постижения, учредени от ЕС и — при необходимост — от държавите членки.

Вторият аспект е свързан със специалния мониторинг върху начините, по които еволюира въздействието във връзка с регулаторните и саморегулаторните компоненти на предложения регламент.

Комисията ще извършва мониторинг на пазарните показатели, отнасящи се до икономиката на онлайн платформите, като за целта ще разчита най-вече на Обсерваторията на ЕС по икономика на онлайн платформите и на работата на групата от експерти. Данните, обхванати от анализа, ще се отнасят до броя и вида на предприятията, извършващи търговия чрез посреднически онлайн услуги, броя и вида на жалбите, разглеждани чрез вътрешните механизми за защита и процедурите за алтернативно решаване на спорове, броя на успешно решените случаи, времето, необходимо за решаване на случая, мястото на установяване, броя на доставчиците, търгуващи в ЕС, включително оборота, реализиран на пазара на ЕС чрез посредническа дейност онлайн. В рамките на две години, след като обсерваторията на ЕС започне да функционира, службите на Комисията ще изготвят доклад въз основа на нейната дейност, в който ще се съдържа равностойка на ситуацията към момента, на постигнатия напредък при изпълнение на целите на политиката и нерешените въпроси.

Ефективността и ефикасността на предложението ще бъдат предмет на мониторинг посредством определени показатели, така че резултатите от него да бъдат използвани при разработване на политиките, насочени към потенциално вредните търговски практики. Вследствие на това ефектът от намесата ще бъде анализиран в контекста на процедура за оценка и, при необходимост, този анализ ще бъдат взет под внимание при прегледа на предложения регламент, както е посочено в съответната клауза от него, като този преглед следва да се извърши три години след влизането в сила на регламента, а след това — на всеки три години.

- **Подробно разяснение на отделните разпоредби на предложението**

В член 1 се определят предметът и обхватът на предложения регламент. В тази разпоредба се обяснява, че с регламента се установяват задължения за доставчиците на посреднически онлайн услуги и, в някои случаи, за онлайн търсачките, да предоставят съответно на своите бизнес ползватели и ползвателите на корпоративни уебсайтове подходящо равнище на прозрачност и да им предлагат някои възможности за защита. В него също така се пояснява географският обхват на предложения регламент, отразяващ принципно трансграничния характер на онлайн услугите — предмет на настоящото предложение, при които дейностите и сделките, извършвани в рамките на Съюза, могат да се ползват от посредничеството на предприятия, установени извън него.

В член 2 се съдържат приложимите правни определения.

В член 3 се установяват изискванията по отношение на яснотата, достъпността и измененията на предварително определените стандартни общи условия, които се прилагат от доставчиците на посреднически онлайн услуги.

В член 4 се установяват изисквания за доставчиците на посреднически онлайн услуги да осигурят изложение на мотивите си, в случай че временно преустановят или прекратят предоставянето на своите посреднически услуги на даден бизнес ползвател.

В член 5 се установяват изисквания към доставчиците на посреднически онлайн услуги да предоставят описание на основните параметри, определящи класирането на бизнес ползвателите в резултатите от търсенията, в това число — когато класирането е повлияно от пряко или непряко заплащане от страна на бизнес ползвателя — включване на такова описание в прилаганите от тях общи условия. Със същата разпоредба се установява подобно изискване към доставчиците на онлайн търсачки да осигурят лесен и публичен достъп до описанието на основните параметри, определящи класирането. В нея също така се съдържа изискване, според което описанието на основните параметри, определящи класирането, трябва да предоставя на бизнес ползвателите или ползвателите на корпоративни уебсайтове подходяща представа за евентуалните последици, произтичащи от характеристиките на предлаганите стоки или услуги, степента на значимост на тези характеристики за потребителите, както и спецификите, свързани с дизайна на използвания уебсайт в контекста на онлайн търсачките.

В член 6 се установяват изисквания за включване в общите условия, прилагани от доставчиците на посреднически онлайн услуги, на описание на всяко диференцирано третиране по отношение на стоките и услугите, предлагани от самия доставчик на посреднически онлайн услуги или от контролирани от него бизнес ползватели.

В член 7 се установява изискване за включване в общите условия, прилагани от доставчиците на посреднически онлайн услуги, на описание на достъпа до лични данни или други данни, които бизнес ползвателите или потребителите предоставят на посредническите онлайн услуги или които са генерирани чрез такива услуги.

В член 8 се установява изискване за предоставяне и включване в общите условия, прилагани от доставчиците на посреднически онлайн услуги, на описание на основанията за ограничаване на възможността на бизнес ползвателите да предлагат на потребителите различни условия за придобиване на стоки или услуги чрез други средства, различни от посредническите онлайн услуги.

В член 9 се установява изискване за доставчиците на посреднически онлайн услуги да предвидят вътрешна система за обработка на жалби от бизнес ползвателите и изисквания по отношение на обработката на такива жалби, включително задължения за тяхното бързо и ефикасно разглеждане и за съобщаване на резултата на бизнес ползвателя по ясен и недвусмислен начин. В същата разпоредба се установява изискване за включване в общите условия на определена информация относно вътрешната система за обработка на жалби. В нея се установява и задължение за доставчиците на посреднически онлайн услуги да публикуват доклади относно броя на подадените жалби, техния предмет, необходимото време за обработка и решенията по жалбите.

В член 10 се установява задължение за доставчиците на посреднически онлайн услуги да посочат в своите общи условия един или повече медиатори, към които са готови да се обърнат за постигане на извънсъдебно споразумение по даден спор — например по въпрос, който не е бил решен чрез вътрешната система за обработка на жалби (установена по силата на член 9). В тази разпоредба също така се определят някои изисквания за

медиаторите, в това число безпристрастност, достъпност, компетентност и ресурси, както и задължение за доставчиците на посреднически онлайн услуги да участват в добросъвестно в медиацията. Съдържащите се в този член изисквания не засягат правото на никоя от страните да възбуди съдебно производство.

В член 11 се установява задължение за Комисията да насърчава доставчиците на посреднически онлайн услуги да учредят поотделно или съвместно една или повече независими организации, предоставящи услуги по медиация, с цел да се улесни извънсъдебното уреждане на спорове, възникващи в контекста на посредническите онлайн услуги, особено с оглед на техния трансграничен характер.

В член 12 се установява правото на представителните организации, сдруженията или публичните органи да възбуждат съдебни производства, с цел да бъде прекратено или забранено всяко неизпълнение на изискванията на настоящия регламент от страна на доставчиците на посреднически онлайн услуги. В същата разпоредба се предвиждат изисквания, на които трябва да отговарят представителните организации и сдружения — да са с нестопански характер, да са установени като юридически лица съгласно правото на съответната държава членка и да преследват цели, които са от колективен интерес за представляваните от тях бизнес ползватели.

В член 13 се установява задължение за Комисията да насърчава изготвянето на кодекси за поведение от страна на доставчиците на посреднически онлайн услуги и организациите и сдруженията, които ги представляват.

В член 14 се установява задължение за Комисията да извършва редовна оценка на регламента, като първата такава оценка трябва бъде извършена три години след датата на влизане в сила на регламента.

В член 15 се определя датата, от която ще се прилага регламентът и която е шест месеца след датата на неговото публикуване.

Предложение за

РЕГЛАМЕНТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

за насърчаване на справедливост и прозрачност за бизнес ползвателите на посреднически онлайн услуги

(текст от значение за ЕИП)

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,

като взеха предвид Договора за функционирането на Европейския съюз, и по-специално член 114 от него,

като взеха предвид предложението на Европейската комисия,

след предаване на проекта на законодателния акт на националните парламенти,

като взеха предвид становището на Европейския икономически и социален комитет¹,

като взеха предвид становището на Комитета на регионите²,

в съответствие с обикновената законодателна процедура,

като имат предвид, че:

- (1) Посредническите онлайн услуги са от ключово значение за предприемачеството, търговията и иновациите — те могат да подобрят благосъстоянието на потребителите и се използват все по-масово както от частния, така и от публичния сектор. Тези услуги предоставят достъп до нови пазари и търговски възможности, така че предприятията да се възползват от предимствата на вътрешния пазар. Те също така позволяват на потребителите в Съюза да използват тези предимства — по-конкретно чрез увеличаване на избора на стоки и услуги, които се предлагат онлайн.
- (2) Посредническите онлайн услуги могат да бъдат от решаващо значение за търговския успех на предприятията, които разчитат на такива услуги при своите взаимоотношения с потребителите. В резултат на все по-широкото използване на посреднически услуги при извършването на сделки онлайн, за което решаваща роля оказват силните непреки мрежови ефекти от генерирането на данни, бизнес ползвателите (в това число микро-, малките и средните предприятия) стават все по-зависими от тези услуги при своите взаимоотношения с потребителите. Предвид тази нарастваща зависимост доставчиците на посреднически онлайн услуги обикновено разполагат с много по-силни позиции за договаряне, позволяващи им на практика да вземат едностранни решения, които могат да бъдат несправедливи и да увреждат законните интереси на бизнес ползвателите на такива услуги, а оттам — и на потребителите в Съюза.
- (3) По аналогичен начин онлайн търсачките могат да бъдат важни източници на интернет трафик за предприятията, които предлагат стоки или услуги на потребителите чрез уебсайтове и в

¹ ОВ С [...], [...] г., стр. [...].

² ОВ С [...], [...] г., стр. [...].

резултат на това оказват значително влияние върху търговския успех на ползвателите на корпоративни уебсайтове, предлагащи онлайн своите стоки или услуги на вътрешния пазар. Поради тази причина класирането на уебсайтове, извършено от доставчици на онлайн търсачки — включително класирането на уебсайтове, чрез които ползвателите на корпоративни уебсайтове предлагат своите стоки и услуги на потребителите — оказва съществено въздействие върху потребителския избор и търговския успех на тези ползватели. Дори при липсата на договорни отношения с ползвателите на корпоративни уебсайтове доставчиците на онлайн търсачки могат на практика да вземат едностранни решения, които биха могли да са несправедливи и да увреждат законните интереси на тези ползватели, а оттам — и на потребителите в Съюза.

- (4) Наред с това зависимостта на бизнес ползвателите от посредническите онлайн услуги води до положение, при което възможностите на тези ползватели да търсят защита при спорове, възникнали в резултат на едностранни действия на доставчиците на такива услуги, са ограничени. В много случаи посочените доставчици не предлагат достъпни и ефективни вътрешни системи за обработка на жалби. Съществуващите алтернативни механизми за извънсъдебно уреждане на спорове също могат да се окажат неефективни поради ред причини, включително липсата на специализирани медиатори и страха на бизнес ползвателите от ответни мерки.
- (5) Посредническите онлайн услуги и онлайн търсачките, както и търговията, извършвана с помощта на тези услуги, се отличават със своя изначално присъщ трансграничен потенциал и имат особено значение за правилното функциониране на вътрешния пазар на Съюза в съвременните икономически условия. Потенциално нелоялните и вредни търговски практики на някои доставчици на такива услуги по отношение на бизнес ползвателите и ползвателите на корпоративни уебсайтове възпрепятстват пълното реализиране на посочения трансграничен потенциал и водят до отрицателни последствия за правилното функциониране на вътрешния пазар. Допълнителен фактор за трудностите при пълното реализиране на този потенциал за правилното функциониране на вътрешния пазар е несъгласуваността между нормативните уредби на някои държави членки, които регулират посредническите онлайн услуги с различна степен на ефективност, докато в други държави членки въвеждането на подобна уредба е все още на етап на обсъждане.
- (6) Поради тези причини на равнището на Съюза следва да се установи единен и целенасочен набор от задължителни правила, осигуряващи справедлива, предвидима, устойчива и надеждна онлайн бизнес среда в рамките на вътрешния пазар, като по-конкретно се гарантира, че бизнес ползвателите на посреднически онлайн услуги разполагат с подходящо равнище на прозрачност и ефективни възможности за защита в целия Съюз. Тези правила следва да предвиждат и подходящо равнище на прозрачност по отношение на класирането на ползвателите на корпоративни уебсайтове в резултатите от търсенията, генерирани от онлайн търсачките. Наред с това те следва да са изготвени по начин, който гарантира запазването в по-широк план на важния иновационен потенциал на икономиката на онлайн платформите.
- (7) Във връзка с глобалното измерение на посредническите онлайн услуги и онлайн търсачките настоящият регламент следва да се прилага по отношение на доставчиците на такива услуги, независимо дали те са установени в държава членка или извън Съюза, при условие че са изпълнени две кумулативни условия: на първо място, бизнес ползвателите или ползвателите на корпоративни уебсайтове следва да бъдат установени в Съюза; на второ място, при предоставянето на такива услуги бизнес ползвателите или ползвателите на корпоративни уебсайтове следва да предлагат своите стоки или услуги на потребители, намиращи се в Съюза, най-малко за част от сделката. Тези потребители следва да се намират в Съюза, но не е необходимо тяхното местожителство да е на територията на Съюза, нито да са граждани на държава членка. Поради това настоящият регламент не следва да се прилага, когато бизнес

ползвателите или ползвателите на корпоративни уебсайтове не са установени в Съюза или когато те са установени в Съюза, но използват посреднически онлайн услуги или онлайн търсачки, за да предлагат стоки или услуги единствено на потребители, намиращи се извън Съюза, или на лица, които не са потребители.

- (8) Широк спектър от търговските взаимоотношения между предприятия и потребителите се извършват чрез онлайн посредничеството на доставчици, предлагащи многостранни услуги, които по същество се основават на един и същ бизнес модел. За да бъдат обхванати услугите, които са от значение, определянето на посредническите онлайн услуги следва да се извърши по прецизен и технологично неутрален начин. По-конкретно те следва да са услуги на информационното общество, които са насочени към улесняване на встъпването в преки търговски отношения между бизнес ползвателите и потребителите, без значение дали самите сделки се сключват офлайн или онлайн — на интернет портала на съответния доставчик на посреднически услуги или на бизнес ползвателя. Услугите следва също така да се предоставят на основата на договорни отношения както между техните доставчици и бизнес ползватели, така и между доставчиците и потребителите. Следва да се счита, че такива договорни отношения съществуват, когато и двете засегнати страни изразят намерението си да бъдат обвързани по недвусмислен и проверим начин, без непременно да е необходимо изрично писмено съгласие.
- (9) В контекста на гореизложеното примерите за посреднически онлайн услуги, обхванати от настоящия регламент, следва да включват онлайн пазарите за електронна търговия, в това число платформите за споделяне, на които осъществяват дейност бизнес ползвателите, както и онлайн услугите на софтуерни приложения и социалните медии. Настоящият регламент не следва обаче да се прилага спрямо рекламните сървъри и онлайн рекламните борси, чиято цел не е да улесняват встъпването в преки търговски отношения и при които не се изискват договорни отношения с потребителите. Той не следва да се прилага и за платежните онлайн услуги, тъй като те по същество не отговарят на приложимите изисквания, а по-скоро подпомагат сделката за доставяне на стоки и услуги до съответните потребители.
- (10) В съответствие с приложимата съдебна практика на Съда на Европейския съюз и с оглед на факта, че зависимото положение на бизнес ползвателите се наблюдава главно по отношение на посредническите онлайн услуги, които служат като мост към потребителите — физически лица, понятието „потребител“, използвано при определянето на обхвата на настоящия регламент, следва да се разбира като отнасящо се единствено до физическите лица, които извършват дейност, различни от тяхната търговска дейност, стопанска дейност, занаят или професия.
- (11) От съображения за последователност определението „онлайн търсачка“, използвано в настоящия регламент, следва да съответства на определението, използвано в Директива (ЕС) 2016/1148 на Европейския парламент и на Съвета³.
- (12) С цел да се осигури ефективна защита на бизнес ползвателите, когато такава е необходима, настоящият регламент следва да се прилага, когато общите условия на дадено договорно отношение — независимо от тяхното наименование или форма — не са индивидуално договорени от страните. Критерият за това дали общите условия са били индивидуално договорени или не следва да се основава на цялостна оценка, при която възможността някои разпоредби от общите условия да са били индивидуално договорени не е определяща сама по себе си.

³

Директива (ЕС) 2016/1148 на Европейския парламент и на Съвета относно мерки за високо общо ниво на сигурност на мрежите и информационните системи в Съюза (ОВ L 194, 19.7.2016 г., стр. 1).

- (13) За да се гарантира, че общите условия на дадено договорно отношение позволяват на бизнес ползвателите да определят търговските условия за използването, временното преустановяване и прекратяването на посредническите онлайн услуги и за да се постигне предвидимост при техните търговски отношения, текстът на общите условия следва да е ясен и недвусмислен и да е лесно разбираем за средния бизнес ползвател. Текстът на общите условия не следва да се счита за ясен и недвусмислен, ако в него се съдържат неясноти и прекалено общи формулировки или ако липсват подробности по важни търговски въпроси, в резултат на което бизнес ползвателите не получават разумна степен на предвидимост относно най-важните аспекти на договорното отношение.
- (14) Гарантирането на прозрачност в общите условия може да е от решаващо значение за насърчаването на устойчиви бизнес отношения и за предотвратяване на нелоялно поведение в ущърб на бизнес ползвателите. Доставчиците на посреднически онлайн услуги следва също така да гарантират, че общите условия са лесно достъпни на всички етапи на договорното отношение, включително за потенциалните бизнес ползвателите на преддоговорния етап, и че всички изменения на тези условия се съобщават на бизнес ползвателите в рамките на определен срок на предизвестие, който е разумен и пропорционален в контекста на конкретните обстоятелства и който е най-малко 15 дни. Посоченият срок на предизвестие не следва да се прилага, когато и доколкото съответният бизнес ползвател се е отказал от него по недвусмислен начин или когато и доколкото необходимостта от привеждане в действие на изменението без спазване на срока на предизвестие произтича от правно задължение, наложено на доставчика на услуги съгласно правото на Съюза или националното право.
- (15) С цел да се осигури защитата на бизнес ползвателите, следва да се предвиди възможност за компетентен съд да определи, че общите условия, които не отговарят на приложимите правила, не са обвързващи за бизнес ползвателя с действие *ex nunc*. Всяка подобна констатация на компетентен съд обаче следва да се отнася единствено до конкретните разпоредби на общите условия, които не отговарят на приложимите правила. Останалите разпоредби следва да останат валидни и изпълними, доколкото те могат да бъдат отделени от разпоредбите, неотговарящи на приложимите правила. Внезапните изменения на съществуващите общи условия могат да доведат до значителни смущения в дейността на бизнес ползвателите. С цел да бъдат ограничени отрицателните последици за бизнес ползвателите и да бъде възпряно подобно поведение, измененията, извършени в нарушение на задължението за предоставяне на определен срок на предизвестие, следва да се считат за нищожни и недействителни, т.е. да се счита, че изобщо не са съществували с действие *erga omnes* и *ex tunc*.
- (16) Доставчик на посреднически онлайн услуги може да има основателни причини за решението си временно да преустанови или да прекрати предоставяните от него услуги, изцяло или частично, за даден бизнес ползвател, включително чрез прекратяване на предлагането на отделни стоки или услуги на този ползвател или чрез премахване на резултатите от търсенето. Въпреки това, предвид обстоятелството, че такова решение може сериозно да засегне интересите на съответния бизнес ползвател, е необходимо да му бъде предоставена подходяща информация за причините. Изложението на мотивите следва да позволява на бизнес ползвателите да преценяват дали има възможност за обжалване на посоченото решение, с което биха се подобрили техните възможности при необходимост да потърсят ефективна защита. Изискването за предоставяне на изложение на мотивите следва да спомогне за предотвратяване на неволното премахване на предоставеното от бизнес ползватели онлайн съдържание или за възстановяване на премахнатото съдържание, което доставчикът по погрешка е преценил за незаконно в съответствие с Препоръка (ЕС) 2018/334

на Комисията⁴. В изложението на мотивите следва да се посочи обективното основание (или основания) за решението на доставчика временно да преустанови или да прекрати предоставяните от него услуги, което основание следва да отговаря на предварително определените от този доставчик основания в неговите общи условия, и по пропорционален начин да се изтъкнат конкретните обстоятелства, довели до решението.

- (17) Класирането на стоки и услуги, извършвано от доставчиците на посреднически онлайн услуги, оказва значително въздействие върху потребителския избор, а оттам — и върху търговския успех на бизнес ползвателите, които предлагат тези стоки и услуги на потребителите. Поради това доставчиците на посреднически онлайн услуги следва предварително да набележат основните параметри, определящи класирането, така че да се подобри предвидимостта за бизнес ползвателите, да им се предостави по-ясна представа за начина на функциониране на механизма на класиране и да им се даде възможност да сравняват практиките за класиране на различни доставчици. Понятието „основни параметри“ следва да се разбира като отнасящо се до всички общи критерии, процеси и конкретни сигнали, включени в алгоритмите или другите механизми за промяна или понижаване в класирането. Описанието на основните параметри, определящи класирането, следва също така да включва обяснение на всяка възможност за бизнес ползвателите да оказват активно влияние върху класирането срещу възнаграждение, както и на относителните ефекти от него. Това описание следва да предоставя на бизнес ползвателите подходяща представа за начина, по който механизмът на класиране отчита характеристиките на самите стоки или услуги, предлагани от бизнес ползвателя, и за степента на значимост на тези характеристики за потребителите на конкретните посреднически онлайн услуги.
- (18) По аналогичен начин класирането на уебсайтове, извършено от доставчиците на онлайн търсачки, и по-конкретно класирането на уебсайтове, чрез които предприятия предлагат стоки и услуги на потребителите, оказва съществено въздействие върху потребителския избор и търговския успех на ползвателите на корпоративни уебсайтове. Поради това доставчиците на онлайн търсачки следва да предоставят описание на основните параметри, определящи класирането, по отношение на всички индексирани уебсайтове — включително тези, които се използват от ползвателите на корпоративни уебсайтове, както и други уебсайтове. В допълнение към характеристиките на стоките и услугите и степента на тяхната значимост за потребителите, конкретно при онлайн търсачките посоченото описание следва да предоставя на ползвателите на корпоративни уебсайтове подходяща представа дали са взети под внимание някои от спецификите, свързани с дизайна на използвания уебсайт (например оптимизация за показване на мобилни устройства) и, ако отговорът е утвърдителен, как и в каква степен. При липсата на договорни отношения между доставчиците на онлайн търсачките и ползвателите на корпоративни уебсайтове следва да се осигури лесен и публичен достъп до това описание, публикувано на видно място на уебсайта на съответната онлайн търсачка. За да се осигури предвидимост за ползвателите на корпоративни уебсайтове, описанието следва също така да се актуализира редовно, като се предвиди възможността за лесно идентифициране на всички промени в основните параметри. Макар че при спазването на посоченото изискване за оповестяване на основните параметри, определящи класирането, от доставчиците при никакви обстоятелства не се изисква да разкриват търговски тайни, както са определени в Директива (ЕС) 2016/943 на Европейския парламент и на Съвета⁵,

⁴ Препоръка (ЕС) 2018/334 на Комисията от 1 март 2018 г. относно мерки за ефективна борба с незаконното съдържание онлайн (ОВ L 63, 6.3.2018 г., стр. 50).

⁵ Директива (ЕС) 2016/943 на Европейския парламент и на Съвета от 8 юни 2016 г. относно защитата на неразкрити ноу-хау и търговска информация (търговски тайни) срещу тяхното незаконно придобиване, използване и разкриване (ОВ L 157, 15.6.2016 г., стр. 1).

предоставеното описание следва да се основава най-малко на действителните данни относно степента на значимост на използваните параметри.

- (19) Когато доставчик на посреднически онлайн услуги предлага на потребителите определени стоки или услуги чрез собствените си посреднически онлайн услуги или чрез контролиран от него бизнес ползвател, този доставчик може да се конкурира пряко с други бизнес ползватели на посредническите му услуги, които не са под негов контрол. В тези специални случаи е важно доставчикът на посреднически онлайн услуги да действа по прозрачен начин и да осигурява описание на всяко диференцирано третиране — чрез правни, търговски или технически средства — което би могъл да предоставя по отношение на предлаганите от него стоки или услуги в сравнение с тези, предлагани от бизнес ползвателите. За да се гарантира пропорционалност, това задължение следва да се прилага по-скоро на равнището на посредническите онлайн услуги като цяло, отколкото по отношение на отделните стоки или услуги, предлагани чрез такива посреднически услуги.
- (20) Възможността за достъп до данни — включително на лични данни — и за тяхното използване може да бъде важен фактор при създаването на стойност в контекста на икономиката на онлайн платформите. Във връзка с това е важно доставчиците на посреднически онлайн услуги да предоставят на бизнес ползвателите ясно описание на обхвата, естеството и условията на техния достъп до определени категории данни и използването им. Описанието следва да бъде пропорционално и може да се основава по-скоро на общи условия за достъп, отколкото на изчерпателно определяне на самите данни или категории данни, за да се даде възможност на бизнес ползвателите да разберат дали могат да използват данните, за да повишават създаването на стойност, включително чрез евентуална употреба на услуги за данни на трети страни. Обработването на лични данни следва да се извършва при спазване на разпоредбите на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета⁶.
- (21) В определени случаи доставчиците на посреднически онлайн услуги могат да предвидят в общите си условия ограничения за възможността на бизнес ползвателите да предлагат на потребителите стоки или услуги при по-благоприятни условия чрез други средства, различни от посочените посреднически онлайн услуги. В тези случаи съответните доставчици следва да определят основанията за посочените ограничения, по-конкретно във връзка с основните икономически, търговски и правни съображения за тяхното налагане. Независимо от това задължението за прозрачност не следва да се тълкува като засягащо преценката на законосъобразността на тези ограничения по силата на други правни актове на Съюза или на държавите членки в съответствие с правото на Съюза, включително в областта на конкуренцията и нелоялните търговски практики, както и прилагането на това право.
- (22) С цел да се осигури възможност за достъп до незабавна, подходяща и ефективна защита за бизнес ползвателите — включително за тези, чието използване на съответните посреднически онлайн услуги може да е било временно преустановено или прекратено — доставчиците на посреднически онлайн услуги следва да предвидят вътрешна система за обработка на жалби. С тази система следва да се гарантира, че по отношение на значителен дял от жалбите е възможно постигането на решение на двустранна основа между доставчика на посредническите онлайн услуги и съответния бизнес ползвател. Същевременно задължението за доставчиците на посреднически онлайн услуги да публикуват информация относно функционирането и ефективността на своята вътрешна система за обработка на жалби следва да дава представа на бизнес ползвателите за видовете проблеми, които могат да възникнат в

⁶ Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните) (текст от значение за ЕИП), ОВ L 119, 4.5.2016 г., стр. 1).

контекста на предоставянето на различните посреднически онлайн услуги и за възможността да бъде постигнато своевременно и ефективно решение на двустранна основа.

- (23) Целта на предвидените в настоящия регламент изисквания по отношение на вътрешните системи за обработка на жалби е да се осигури разумна степен на гъвкавост за доставчиците на посреднически онлайн услуги при прилагането на тези системи и разглеждането на индивидуални жалби, така че административната тежест да бъде сведена до минимум. Тези вътрешни системи за обработка на жалби следва също така да позволяват на доставчиците на посреднически онлайн услуги при необходимост да предприемат пропорционални действия спрямо всеки евентуален случай на недобросъвестно използване на тези системи от страна на някои бизнес ползватели. В случаите, различни от предполагаемо неизпълнение на правните задължения по настоящия регламент, вътрешните системи за обработка на жалби не следва да бъдат задействани по жалби, отнасящи се само до незначителни отрицателни последици за съответния бизнес ползвател. Що се отнася до разходите, необходими за установяването и функционирането на тези системи, по силата на съответните разпоредби от Препоръка 2003/361/ЕО на Комисията⁷ е целесъобразно от въпросните задължения да бъдат освободени доставчиците на посреднически онлайн услуги, които са малки предприятия.
- (24) Медиацията може да предложи средство за решаването на споровете между доставчиците на посреднически онлайн услуги и техните бизнес ползватели по задоволителен начин и без прибегване до съдебно производство, което рискува да е продължително и скъпо. Поради това използването на медиация следва да бъде улеснено от доставчиците на посреднически онлайн услуги чрез посочването на медиатори, към които са готови да се обърнат. Медиаторите, които предоставят своите услуги от място извън територията на Съюза, следва да бъдат посочвани само когато се гарантира, че използването на техните услуги няма по никакъв начин да лиши съответните бизнес ползватели от правната защита, която им се полага съгласно правото на Съюза или на държавите членки, включително изискванията на настоящия регламент и приложимото право относно защитата на личните данни и търговските тайни. С цел да бъдат достъпни, справедливи и възможно най-бързи, ефикасни и ефективни, посочените медиатори следва да отговарят на определени критерии.
- (25) Доставчиците на посреднически онлайн услуги следва да поемат разумен дял от общите разходи за медиация, като се вземат под внимание всички значими аспекти по разглеждания случай. За тази цел медиаторът следва да предложи какъв дял би бил разумен при конкретните обстоятелства. При никакви обстоятелства обаче този дял не може да е по-малък от половината от общите разходи.
- (26) С цел да се улесни уреждането на спорове относно предоставянето на посреднически онлайн услуги, като се използва медиация в Съюза, Комисията следва да насърчава учредяването на специализирани организации, предлагащи услуги по медиация, каквито организации понастоящем не съществуват. Участието на медиатори със специализирани познания в областта на посредническите онлайн услуги, онлайн търсачките и конкретните сектори, в които се предоставят тези услуги, следва да повиши доверието на двете страни в процеса на медиация и да увеличи вероятността той да доведе до бързи, справедливи и задоволителни резултати.
- (27) Редица фактори — например ограничените финансови средства, страхът от ответни мерки и изключителният избор на приложимо право и орган за решаване на спорове, определени в общите условия — могат да ограничат ефективността на съществуващите възможности за получаване на защита по съдебен път, особено когато се налага бизнес ползвателите или

⁷

Препоръка 2003/361/ЕО на Комисията от 6 май 2003 г. относно определението за микро-, малки и средни предприятия (ОВ L 124, 20.5.2003 г., стр. 36).

ползвателите на корпоративни уебсайтове да действат самостоятелно и да бъдат идентифицирани. С оглед на ефективното прилагане на настоящия регламент организациите и сдруженията, представляващи бизнес ползвателите или ползвателите на корпоративни уебсайтове, както и някои публични органи в държавите членки, следва да разполагат с възможността да сезират националните съдилища. Целта на това сезиране е да се прекратят или забранят нарушения на правилата, установени в настоящия регламент, и да се предотвратят бъдещите вреди, които биха могли да застрашат устойчивите бизнес отношения в икономиката на онлайн платформите. С цел да се гарантира, че организациите или сдруженията упражняват това право ефективно и по подходящ начин, те следва да отговарят на някои критерии. Предвид особеностите на статута на съответните публични органи в държавите членки, в които са учредени такива органи, следва единствено да се изисква те да бъдат натоварени с конкретното задължение — в съответствие с приложимите правила на националното законодателство — да извършват посоченото сезиране в името на колективния интерес на съответните страни или в общ интерес, без да е необходимо посочените критерии да се прилагат по отношение на тези публични органи. Това сезиране не следва по никакъв начин да засяга правата на бизнес ползвателите и ползвателите на корпоративни уебсайтове да предприемат съдебни действия на индивидуална основа.

- (28) Правилното прилагане на настоящия регламент може да бъде подпомогнато чрез кодекси за поведение, изготвени от съответните доставчици на посреднически онлайн услуги или от организациите или сдруженията, които ги представляват, поради което тези кодекси следва да се насърчават. При тяхното изготвяне в консултация с всички заинтересовани страни следва да се вземат под внимание спецификите както на съответните сектори, така и на микро-, малките и средните предприятия.
- (29) Комисията следва да извършва периодична оценка на настоящия регламент, с цел да се определи необходимостта от изменения в контекста на съответните технологични или пазарни промени.
- (30) При предоставяне на информацията, изисквана съгласно настоящия регламент, следва да се вземат под внимание във възможно най-голяма степен специфичните потребности на хората с увреждания в съответствие с целите на Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания⁸.
- (31) Тъй като целта на настоящия регламент — а именно да се осигури справедлива, предвидима, устойчива и надеждна онлайн бизнес среда в рамките на вътрешния пазар, не може да бъде постигната в достатъчна степен от държавите членки, а поради своя мащаб и последици може да бъде постигната по-добре на равнището на Съюза, Съюзът може да приема мерки в съответствие с принципа на субсидиарност, уреден в член 5 от Договора за Европейския съюз. В съответствие с принципа на пропорционалност, уреден в същия член, настоящият регламент не надхвърля необходимото за постигането на тази цел.
- (32) Целесъобразно е да се поясни, че настоящият регламент не следва да засяга прилагането на съответните правила от правото на Съюза, приложими в областта на съдебното сътрудничество по гражданскоправни въпроси, конкуренцията, защитата на потребителите, електронната търговия и финансовите услуги.
- (33) Целта на настоящия регламент е да се гарантира пълното зачитане на правото на ефективни правни средства за защита и на справедлив съдебен процес и да се насърчава прилагането на

⁸

Конвенция на Организацията на обединените нации за правата на хората с увреждания, публикувана на <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

свободата на стопанска инициатива, установени съответно в членове 47 и 16 от Хартата на основните права на Европейския съюз,

ПРИЕХА НАСТОЯЩИЯ РЕГЛАМЕНТ:

Член 1

Предмет и обхват

1. С настоящия регламент се определят правила, които гарантират предоставянето на подходящо равнище на прозрачност и ефективни възможности за защита на бизнес ползвателите на посреднически онлайн услуги и на ползвателите на корпоративни уебсайтове във връзка с онлайн търсачките.
2. Настоящият регламент се прилага по отношение на посредническите онлайн услуги и онлайн търсачките, предоставяни или предлагани съответно на бизнес ползвателите и на ползвателите на корпоративни уебсайтове, които са установени или пребивават в Съюза и които предлагат стоки или услуги на потребителите в Съюза с помощта на онлайн търсачки или посреднически онлайн услуги, независимо от мястото на установяване или на пребиваване на доставчиците на тези услуги.

Член 2

Определения

За целите на настоящия регламент се прилагат следните определения:

- (1) „бизнес ползвател“ означава всяко физическо или юридическо лице, което използва посреднически онлайн услуги, за да предлага на потребителите стоки или услуги, свързани с неговата търговска дейност, стопанска дейност, занаят или професия;
- (2) „посреднически онлайн услуги“ означава услуги, които отговарят на всяко едно от следните изисквания:
 - а) представляват услуги на информационното общество по смисъла на член 1, параграф 1, буква б) от Директива (ЕС) 2015/1535 на Европейския парламент и на Съвета⁹;
 - б) позволяват на бизнес ползвателите да предлагат на потребителите стоки или услуги, така че да се улесни встъпването в преки търговски отношения между посочените бизнес ползватели и потребителите, без значение от мястото на окончателно сключване на сделката;
 - в) предоставят се на бизнес ползвателите въз основа на договорни отношения между, от една страна, доставчика на посочените услуги и, от друга страна, посочените бизнес ползватели и потребителите, на които тези бизнес ползватели предлагат стоки или услуги;

⁹ Директива (ЕС) 2015/1535 на Европейския парламент и на Съвета от 9 септември 2015 г., установяваща процедура за предоставянето на информация в сферата на техническите регламенти и правила относно услугите на информационното общество (ОВ L 241, 17.9.2015 г., стр. 1).

- (3) „доставчик на посреднически онлайн услуги“ означава всяко физическо или юридическо лице, което предоставя или предлага предоставянето на посреднически онлайн услуги за бизнес ползватели;
- (4) „потребител“ означава всяко физическо лице, което извършва дейност, различна от неговата търговска дейност, стопанска дейност, занаят или професия;
- (5) „онлайн търсачка“ означава цифрова услуга, която дава възможност на ползвателите на интернет да извършват търсене по правило на всички уебсайтове или уебсайтове на даден език въз основа на запитване по всякакви теми под формата на ключова дума, израз или друг вид въведени данни, в отговор на което тя подава интернет връзки, съдържащи информация, свързана с исканото съдържание;
- (6) „доставчик на онлайн търсачка“ означава всяко физическо или юридическо лице, което предоставя или предлага предоставянето на онлайн търсачки за потребителите;
- (7) „ползвател на корпоративни уебсайтове“ означава всяко физическо или юридическо лице, което използва уебсайтове, за да предлага на потребителите стоки или услуги, свързани с неговата търговска дейност, стопанска дейност, занаят или професия;
- (8) „класиране“ означава относителната приоритетна позиция на стоките или услугите, които бизнес ползвателите предлагат на потребителите чрез посреднически онлайн услуги, или на уебсайтовете, индексирани за потребителите от онлайн търсачки, които са представени, организирани или съобщени на посочените потребители съответно от доставчиците на посреднически онлайн услуги или от доставчиците на онлайн търсачки, независимо от техническите средства, използвани за това представяне, организиране или съобщаване;
- (9) „контрол“ означава притежаването на решаващо влияние или възможността за упражняване на такова влияние върху дадено предприятие по смисъла на член 3, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 139/2004 на Съвета¹⁰;
- (10) „общи условия“ означава всички условия, изисквания, клаузи и друга информация — независимо от тяхното наименование или форма — които уреждат договорните отношения между доставчика на посредническите онлайн услуги и бизнес ползвателите на тези услуги и които се определят едностранно от посочения доставчик.

Член 3

Общи условия

1. Доставчиците на посреднически онлайн услуги гарантират, че техните общи условия:
- а) са изложени ясно и недвусмислено;
 - б) са лесно достъпни за бизнес ползвателите на всички етапи на техните търговски отношения с доставчика на посреднически онлайн услуги, включително на преддоговорния етап;
 - в) установяват обективните основания за решенията за временно преустановяване или прекратяване, изцяло или частично, на предоставяните от тях посреднически онлайн услуги за бизнес ползвателите.

¹⁰ Регламент (ЕО) № 139/2004 на Съвета от 20 януари 2004 г. относно контрола върху концентрациите между предприятия (регламент за сливанията на ЕО) (ОВ L 24, 29.1.2004 г., стр. 1).

2. Общите условия или съдържащите се в тях конкретни разпоредби, които не изпълняват изискванията по параграф 1, не могат да бъдат обвързващи за съответния бизнес ползвател, ако това неизпълнение е било установено от компетентен съд.

3. Доставчиците на посреднически онлайн услуги уведомяват съответните бизнес ползватели за всяко предвидено изменение на своите общи условия.

Предвидените изменения не могат да се прилагат, преди да е изтекъл срокът на съответното предизвестие, който трябва да е разумен и пропорционален на естеството и степента на предвидените изменения и на техните последици за съответния бизнес ползвател. Срокът на предизвестията трябва да е най-малко 15 дни от датата, на която доставчикът на посреднически онлайн услуги е уведомил съответните бизнес ползватели за предвидените изменения.

Съответните бизнес ползватели могат да се откажат от посочения във втората алинея срок на предизвестие чрез писмено изявление или ясно утвърдително действие.

4. Измененията на общите условия, прилагани от даден доставчик на посреднически онлайн услуги в нарушение на разпоредбите на параграф 3, се считат за нищожни.

5. Параграф 3 не се прилага в случаите, когато по отношение на доставчика на посреднически онлайн услуги се прилага правно задължение, изискващо от него да измени своите общи условия по начин, който не му позволява да спазва срока на предизвестията, посочен в параграф 3, втора алинея.

Член 4

Временно преустановяване и прекратяване

1. Когато доставчик на посреднически онлайн услуги вземе решение временно да преустанови или да прекрати, изцяло или частично, предоставянето на своите услуги за даден бизнес ползвател, той своевременно представя на съответния бизнес ползвател изложение на мотивите за това решение.

2. Изложението на мотивите, посочено в параграф 1, трябва да съдържа конкретните факти или обстоятелства, довели до решението на доставчика на посреднически онлайн услуги, както и препратка към приложимото обективно основание (или основания) за това решение в съответствие с член 3, параграф 1, буква в).

Член 5

Класиране

1. В своите общи условия доставчиците на посреднически онлайн услуги посочват основните параметри, определящи класирането, както и причините за тяхната относителна важност в сравнение с други параметри.

Когато посочените основни параметри включват възможността за оказване на влияние върху класирането срещу пряко или непряко заплащане, което съответният доставчик на посреднически онлайн услуги е получил от бизнес ползвателите, този доставчик трябва да включи в общите си условия описание на тази възможност и на начина, по който заплащането се отразява върху класирането.

2. Доставчиците на онлайн търсачки предоставят на вниманието на ползвателите на корпоративни уебсайтове основните параметри, определящи класирането, като за целта на

уебсайта на съответната търсачка се публикува посоченото описание на тези параметри, до което трябва да е осигурен лесен и публичен достъп и чийто текст трябва да е ясен и недвусмислен. Това описание трябва да се актуализира редовно.

3. Описанието, посочено в параграфи 1 и 2, трябва да е достатъчно, за да предостави на ползвателите на корпоративни уебсайтове подходяща представа дали в механизма на класиране са взети предвид указаните по-долу елементи и, ако случаят е такъв, как и в каква степен:
 - а) характеристиките на стоките и услугите, предлагани на потребителите чрез посредническата онлайн услуга или онлайн търсачката;
 - б) степента на значимост на тези характеристики за потребителите;
 - в) спецификите, свързани с дизайна на уебсайта, който се използва от ползвателите на корпоративни уебсайтове (отнася се само за онлайн търсачките).
4. При изпълнение на изискванията на настоящия член от доставчиците на посреднически онлайн услуги и доставчиците на онлайн търсачки не се изисква да разкриват търговски тайни, както са определени в член 2, параграф 1 от Директива (ЕС) 2016/943.

Член 6

Диференцирано третиране

1. Доставчиците на посреднически онлайн услуги включват в общите си условия описание на всяко диференцирано третиране, което те предоставят или могат да предоставят по отношение, от една страна, на стоките или услугите, които посочените доставчици или всеки контролиран от тях бизнес ползвател предлага на потребителите чрез посреднически онлайн услуги, и, от друга страна, на други бизнес ползватели.
2. Когато е приложимо, посоченото в параграф 1 описание трябва да обхваща най-малко всяко диференцирано третиране, което е предоставено чрез конкретни мерки, предприети от доставчика на посреднически онлайн услуги или чрез неговото поведение, и което е свързано с който и да е от следните въпроси:
 - а) достъпа, който доставчикът или контролираните от него бизнес ползватели могат да имат до всички лични данни, други данни или лични и други данни, които бизнес ползвателите или потребителите предоставят за използване от страна на съответните посреднически онлайн услуги или които се генерират чрез предоставянето на такива услуги;
 - б) класирането;
 - в) всяко пряко или непряко заплащане, което се предоставя за използването на съответните посреднически онлайн услуги;
 - г) достъпа или условията за достъп до услуги, които са пряко свързани със съответната посредническа онлайн услуга или които я подпомагат.

Член 7

Достъп до данни

1. Доставчиците на посреднически онлайн услуги включват в общите си условия описание на техническия и договорния достъп — или на липсата на такъв достъп — на бизнес ползвателите до всички лични данни, други данни или лични и други данни, които бизнес

ползвателите или потребителите предоставят при използването на съответните посреднически онлайн услуги или които се генерират чрез предоставянето на такива услуги.

2. Чрез описанието, посочено в параграф 1, доставчиците на посреднически онлайн услуги предоставят подходяща информация на бизнес ползвателите, включваща най-малко следното:
 - а) дали доставчикът на посреднически онлайн услуги има достъп до личните данни, другите данни или личните и другите данни, които бизнес ползвателите или потребителите предоставят при използването на тези услуги или които се генерират чрез тяхното предоставяне, и, ако отговорът е утвърдителен, за кои категории от тези данни се отнася достъпът и при какви условия се предоставя той;
 - б) дали даден бизнес ползвател има достъп до личните данни, другите данни или личните и другите данни, които той предоставя във връзка с използването от него посреднически онлайн услуги или които се генерират чрез предоставянето на такива услуги на посочения бизнес ползвател и на потребителите на неговите стоки или услуги, и, ако отговорът е утвърдителен, за кои категории от тези данни се отнася достъпът и при какви условия се предоставя той;
 - в) дали, в допълнение към буква б), даден бизнес ползвател има достъп до личните данни, другите данни или личните и другите данни, включително в агрегиран вид, които се предоставят или генерират чрез предоставянето на посреднически онлайн услуги на всички бизнес ползватели и потребители на такива услуги, и, ако отговорът е утвърдителен, за кои категории от тези данни се отнася достъпът и при какви условия се предоставя той.

Член 8

Ограничения за предлагането на различни условия чрез други средства

1. Когато, при предоставянето на своите услуги, доставчиците на посреднически онлайн услуги ограничават възможността на бизнес ползвателите да предлагат на потребителите едни и същи стоки и услуги при различни условия чрез други средства, различни от посочените услуги, те трябва да включат основанията за това ограничение в общите си условия и да осигурят лесен и публичен достъп до тези основания. В посочените основания трябва да бъдат включени основните икономически, търговски или правни съображения за наложените ограничения.
2. Задължението, посочено в параграф 1, не засяга забраните или бариерите, свързани с въвеждането на съответните ограничения, които произтичат от прилагането на други правила на Съюза или на национални правила, съобразени с правото на Съюза и отнасящи се до доставчиците на посреднически онлайн услуги.

Член 9

Вътрешна система за обработка на жалби

1. Доставчиците на посреднически онлайн услуги осигуряват вътрешна система за обработка на жалби, подадени от бизнес ползвателите.

Посочената система за обработка на жалби трябва да е лесно достъпна за бизнес ползвателите. Тя трябва да им позволява да подават жалби директно до съответния доставчик във връзка с който и да е от следните проблеми:

- а) предполагаемо неизпълнение от страна на доставчика на някое от правните задължения, определени в настоящия регламент, което неизпълнение води до отрицателни последствия за жалбоподателя;
 - б) технологични въпроси, които са пряко свързани с предоставянето на посреднически онлайн услуги и които водят до съществени отрицателни последствия за жалбоподателя;
 - в) мерки или поведение на съответния доставчик, които са пряко свързани с предоставянето на посреднически онлайн услуги и които водят до съществени отрицателни последствия за жалбоподателя.
2. В рамките на своята вътрешна система за обработка на жалби доставчиците на посреднически онлайн услуги:
- а) надлежно разглеждат подадените жалби и последващите действия, които може да се наложи да предприемат по отношение на съответната жалба, за да намерят подходящо решение на съобщения проблем по начин, който е пропорционален на значимостта и сложността на проблема;
 - б) разглеждат жалбите бързо и ефикасно, като вземат под внимание значимостта и сложността на съобщения проблем;
 - в) съобщават на жалбоподателя резултата от вътрешната процедура за обработка на жалби, като прилагат индивидуален подход и използват ясен и недвусмислен език.
3. Доставчиците на посреднически онлайн услуги включват в своите общи условия цялата необходима информация относно достъпа до вътрешната си система за обработка на жалби и относно функционирането на тази система.
4. Доставчиците на посреднически онлайн услуги ежегодно изготвят информация относно функционирането и ефективността на своята вътрешна система за обработка на жалби и осигуряват лесен и публичен достъп до тази информация.
- Посочената информация трябва да включва общия брой на подадените жалби, техния предмет, необходимото време за обработка и решенията по жалбите.
5. Разпоредбите на настоящия член не се прилагат по отношение на доставчиците на посреднически онлайн услуги, които са малки предприятия по смисъла на член 2, параграф 2 от приложението към Препоръка 2003/361/ЕО¹¹.

Член 10

Медиация

1. Доставчиците на посреднически онлайн услуги посочват в своите общи условия един или повече медиатори, към които са готови да се обърнат при опитите за постигане на споразумение с бизнес ползвателите за извънсъдебно уреждане на всички спорове между доставчика и даден бизнес ползвател, възникнали във връзка с предоставянето на

¹¹ Препоръка 2003/361/ЕО на Комисията от 6 май 2003 г. относно определението за микро-, малки и средни предприятия (ОВ L 124, 20.5.2003 г., стр. 36).

съответните посреднически онлайн услуги, включително на жалби, чието решаване не е било възможно посредством вътрешната система за обработка на жалби, посочена в член 9.

Доставчиците на посреднически онлайн услуги могат да посочват медиатори, предоставящи своите услуги от място извън територията на Съюза, само когато се гарантира, че при тази медиация съответните бизнес ползватели няма да бъдат лишени от възможността да използват всички законови гаранции, установени в правото на Съюза или на държавите членки.

2. Медиаторите, посочени в параграф 1, трябва да отговарят на следните изисквания:
 - а) да са безпристрастни и независими;
 - б) предоставяните от тях услуги по медиация да са финансово достъпни за средния бизнес ползвател на съответните посреднически онлайн услуги;
 - в) да са в състояние да предоставят своите услуги по медиация на езика на общите условия, които уреждат договорните отношения между съответния доставчик на посреднически онлайн услуги и съответния бизнес ползвател;
 - г) да осигуряват възможност за лесен контакт — чрез физическо присъствие на мястото на установяване или на пребиваване на бизнес ползвателя, или дистанционно, чрез използване на комуникационни технологии;
 - д) да са в състояние да предоставят своите услуги по медиация своевременно;
 - е) да имат достатъчно познания за общите търговски отношения между предприятията, така че да могат да участват ефективно в опитите за уреждане на споровете.
3. Доставчиците на посреднически онлайн услуги участват добросъвестно във всички опити за постигане на споразумение с помощта на медиаторите, които са посочили в съответствие с параграф 1, с оглед да бъде постигнато споразумение за уреждане на спора.
4. Доставчиците на посреднически онлайн услуги поемат разумен дял от общите разходи за медиация във всеки отделен случай. Този разумен дял се определя въз основа на предложението на медиатора, който взема под внимание всички важни аспекти на конкретния случай, и по-специално относителната тежест на аргументите, представени от страните по спора, тяхното поведение, както и сравнението между мащаба и финансовата стабилност на двете страни. При всички случаи обаче доставчиците на посреднически онлайн услуги поемат най-малко половината от общите разходи.
5. Опитите за постигане на споразумение за уреждане на спор чрез медиация в съответствие с настоящия член не засягат правото на съответните доставчици на посреднически онлайн услуги и бизнес ползватели да възбудят съдебно производство по всяко време на процедурата по медиация или след нейното приключване.

Член 11

Специализирани медиатори

Комисията насърчава доставчиците на посреднически онлайн услуги, както и организациите и сдруженията, които ги представляват, да учредят поотделно или съвместно една или повече организации, предоставящи услуги по медиация, които да отговарят на изискванията, посочени в член 10, параграф 2, с цел да се улесни извънсъдебното уреждане на спорове с бизнес ползватели относно предоставянето на посреднически онлайн услуги, като се обърне специално внимание на трансграничния характер на тези услуги.

Член 12

Възбуждане на съдебни производства от представителни организации или сдружения и от публични органи

1. Организациите и сдруженията със законен интерес при представляването на бизнес ползватели или на ползватели на корпоративни уебсайтове, както и учредените в държавите членки публични органи, имат право да сезират националните съдилища в Съюза в съответствие със законодателството на държавата членка, в която се намира въпросният съд, с цел да бъде прекратено или забранено всяко неизпълнение на съответните изисквания, определени в настоящия регламент, от страна на доставчиците на посреднически онлайн услуги или на доставчиците на онлайн търсачки.
2. Организациите или сдруженията разполагат с правото, посочено в параграф 1, само ако към момента на сезирането отговарят на всяко едно от следните изисквания:
 - а) учредени са надлежно съгласно правото на държава членка;
 - б) преследват цели от колективен интерес за всички участници в групата на бизнес ползвателите или ползвателите на корпоративни уебсайтове, които те представляват;
 - в) имат нестопански характер.

В държавите членки, в които са учредени такива публични органи, правото, посочено в параграф 1, се предоставя на публичните органи в случаите, когато те отговарят за защитата на колективните интереси на бизнес ползвателите или на ползвателите на корпоративни уебсайтове или за осигуряване на изпълнението на изискванията, определени в настоящия регламент, в съответствие с националното законодателство на съответната държава членка.
3. Правото, посочено в параграф 1, се прилага, без да се засягат правата на бизнес ползвателите и ползвателите на корпоративни уебсайтове да сезират самостоятелно компетентните национални съдилища в съответствие със законодателството на държавата членка, в която се намира въпросният съд, с цел да бъдат предприети действия по всяко неизпълнение на съответните изисквания, определени в настоящия регламент, от страна на доставчиците на посреднически онлайн услуги.

Член 13

Кодекси за поведение

1. Комисията насърчава изготвянето на кодекси за поведение от страна на доставчиците на посреднически онлайн услуги и организациите и сдруженията, които ги представляват, с цел да се подпомогне правилното прилагане на настоящия регламент, като се вземат под внимание специфичните характеристики на различните сектори, в които се предоставят посредническите онлайн услуги, и специфичните характеристики на микро-, малките и средните предприятия.
2. Комисията насърчава изготвянето на кодекси за поведение от страна на доставчиците на онлайн търсачки и организациите и сдруженията, които ги представляват, с цел да се подпомогне правилното прилагане на член 5, параграфи 2 и 3.

Член 14

Преглед

1. В срок до [дата: *три години след датата на влизане в сила*] и на всеки три години след това Комисията извършва оценка на настоящия регламент и представя съответния доклад на Европейския парламент, на Съвета и на Европейския икономически и социален комитет.
2. Първата оценка на настоящия регламент трябва да разгледа спазването на задълженията по членове 5, 6, 7 и 8 и тяхното въздействие върху икономиката на онлайн платформите, като се прецени необходимостта от допълнителни правила, включително във връзка с принудителното изпълнение, с които да се осигури справедлива, предвидима, устойчива и надеждна онлайн бизнес среда в рамките на вътрешния пазар.
3. Държавите членки предоставят цялата необходима информация, която Комисията може да изиска за целите на изготвяне на доклада, посочен в параграф 1.
4. При извършването на оценката на настоящия регламент Комисията взема под внимание становищата и докладите, представени ѝ от групата от експерти към Обсерваторията по икономика на онлайн платформите, учредена в съответствие с Решение С(2018)2393 на Комисията. При необходимост тя взема също така под внимание съдържанието и прилагането на всички кодекси за поведение, посочени в член 13.

Член 15

Влизане в сила и прилагане

1. Настоящият регламент влиза в сила на двадесетия ден след деня на публикуването му в *Официален вестник на Европейския съюз*.
2. Той се прилага от [дата: *шест месеца след датата на публикуването му*].

Настоящият регламент е задължителен в своята цялост и се прилага пряко във всички държави членки.

Съставено в Брюксел на [...] година.

За Европейския парламент
Председател

За Съвета
Председател