

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) 2019/1150 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ****της 20ής Ιουνίου 2019****για την πρόωση της δίκαιης μεταχείρισης και της διαφάνειας για τους επιχειρηματικούς χρήστες  
επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης****(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)**

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,

Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ιδίως το άρθρο 114,

Έχοντας υπόψη την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής,

Κατόπιν διαβίβασης του σχεδίου νομοθετικής πράξης στα εθνικά κοινοβούλια,

Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής <sup>(1)</sup>,

Αφού ζήτησαν τη γνώμη της Επιτροπής των Περιφερειών,

Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία <sup>(2)</sup>,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Οι επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης αποτελούν βασικούς καταλυτικούς παράγοντες που διευκολύνουν την επιχειρηματικότητα και τα νέα επιχειρηματικά μοντέλα, το εμπόριο και την καινοτομία, το οποίο μπορεί επίσης να βελτιώσει την ευημερία των καταναλωτών, και χρησιμοποιούνται ολοένα και περισσότερο τόσο από τον ιδιωτικό όσο και από τον δημόσιο τομέα. Προσφέρουν πρόσβαση σε νέες αγορές και εμπορικές ευκαιρίες που επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να αξιοποιούν τα οφέλη της εσωτερικής αγοράς. Προσφέρουν τη δυνατότητα αξιοποίησης των εν λόγω οφελών στους καταναλωτές στην Ένωση, ιδίως αυξάνοντας το εύρος επιλογής προϊόντων και υπηρεσιών όπως και συμβάλλοντας στην προσφορά ανταγωνιστικών τιμών επιγραμμικά, όμως επίσης θέτουν ζητήματα που πρέπει να επιλυθούν, ώστε να υπάρξει ασφάλεια δικαίου.
- (2) Οι επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης μπορούν να έχουν ζωτική σημασία για την εμπορική επιτυχία των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν τις εν λόγω υπηρεσίες για να προσεγγίσουν τους καταναλωτές. Για να αξιοποιηθούν πλήρως τα οφέλη της οικονομίας των επιγραμμικών πλατφορμών, είναι επομένως σημαντικό να μπορούν οι επιχειρήσεις να εμπιστευτούν τις επιγραμμικές πλατφόρμες διαμεσολάβησης με τις οποίες συνάπτουν εμπορικές σχέσεις. Τούτο έχει σημασία κυρίως διότι η αυξανόμενη διαμεσολάβηση των συναλλαγών μέσω επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, η οποία απορρέει από τα ισχυρά έμμεσα αποτελέσματα δικτύου βάσει δεδομένων, οδηγεί σε αυξημένη εξάρτηση των εν λόγω επιχειρηματικών χρηστών, ιδίως των πολύ μικρών, των μικρών και των μεσαίων επιχειρήσεων, από τις εν λόγω υπηρεσίες, προκειμένου να μπορέσουν να προσεγγίσουν τους καταναλωτές. Δεδομένης της εν λόγω αυξανόμενης εξάρτησης, οι πάροχοι των εν λόγω υπηρεσιών έχουν συχνά ανώτερη διαπραγματευτική ισχύ, γεγονός που τους επιτρέπει πρακτικά να συμπεριφέρονται με τρόπο μονομερή και ενδεχομένως άδικο και επιβλαβή για τα νόμιμα συμφέροντα των επιχειρηματικών χρηστών τους και, εμμέσως, των καταναλωτών στην Ένωση. Για παράδειγμα, μπορούν να επιβάλουν μονομερώς στους επιχειρηματικούς χρήστες πρακτικές που αποκλίνουν έντονα από την ορθή εμπορική συμπεριφορά ή είναι αντίθετες προς την καλή πίστη και τα χρηστά συναλλακτικά ήθη. Ο παρών κανονισμός καλύπτει αυτά τα πιθανά σημεία τριβών στην οικονομία των επιγραμμικών πλατφορμών.
- (3) Οι καταναλωτές έχουν ενστερνιστεί τη χρήση των επιγραμμικών πλατφορμών. Ένα ανταγωνιστικό, δίκαιο και διαφανές επιγραμμικό οικοσύστημα μέσα στο οποίο οι εταιρείες συμπεριφέρονται με υπευθυνότητα είναι επίσης απαραίτητο για την ευημερία των καταναλωτών. Η διασφάλιση της διαφάνειας και της εμπιστοσύνης στην οικονομία των επιγραμμικών πλατφορμών στο πλαίσιο των σχέσεων μεταξύ επιχειρήσεων θα μπορούσε να συμβάλει έμμεσα στη βελτίωση της εμπιστοσύνης του καταναλωτή προς την οικονομία των επιγραμμικών πλατφορμών. Όμως, οι απευθείας επιπτώσεις που η ανάπτυξη της οικονομίας των πλατφορμών αυτών έχει για τους καταναλωτές καλύπτονται από άλλους τομείς του ενωσιακού δικαίου, και ειδικότερα από το κεκτημένο σε θέματα προστασίας των καταναλωτών.

<sup>(1)</sup> ΕΕ C 440 της 6.12.2018, σ. 177.

<sup>(2)</sup> Θέση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 17ης Απριλίου 2019 (δεν έχει ακόμη δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα) και απόφαση του Συμβουλίου της 14ης Ιουνίου 2019.

- (4) Ομοίως, οι επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης μπορούν να αποτελέσουν σημαντικές πηγές διαδικτυακής κίνησης για τις επιχειρήσεις που προσφέρουν προϊόντα ή υπηρεσίες στους καταναλωτές μέσω ιστότοπων και μπορούν, επομένως, να επηρεάσουν σημαντικά την εμπορική επιτυχία των εν λόγω χρηστών εταιρικών ιστότοπων που προσφέρουν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες τους επιγραμμικά στην εσωτερική αγορά. Εν προκειμένω, η κατάταξη των δικτυακών τόπων από τους παρόχους επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης, συμπεριλαμβανομένων των δικτυακών τόπων στους οποίους οι χρήστες εταιρικών ιστότοπων προσφέρουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους στους καταναλωτές, έχει σημαντικό αντίκτυπο στην επιλογή των καταναλωτών και την εμπορική επιτυχία των εν λόγω χρηστών εταιρικών ιστότοπων. Συνεπώς, ακόμα και ελλείψει συμβατικής σχέσης με τους χρήστες εταιρικών ιστότοπων, οι πάροχοι επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης μπορούν πρακτικά να συμπεριφέρονται μονομερείς κατά τρόπο άδικο και επιβλαβή για τα νόμιμα συμφέροντα των χρηστών εταιρικών ιστότοπων και, έμμεσα, των καταναλωτών στην Ένωση.
- (5) Η φύση της σχέσης μεταξύ των χρηστών επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και των επιχειρηματικών χρηστών θα μπορούσε να οδηγήσει επίσης σε καταστάσεις όπου οι επιχειρηματικοί χρήστες έχουν συχνά περιορισμένες δυνατότητες να υποβάλλουν προσφυγή σε περίπτωση που μονομερείς ενέργειες των παρόχων αυτών των υπηρεσιών οδηγήσουν σε διαφορά. Σε πολλές περιπτώσεις, οι εν λόγω πάροχοι δεν προσφέρουν προσिता και αποτελεσματικά εσωτερικά συστήματα διεκπεραίωσης καταγγελιών. Οι υφιστάμενοι εναλλακτικοί μηχανισμοί εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ενδέχεται επίσης να είναι αναποτελεσματικοί για διάφορους λόγους, μεταξύ των οποίων η έλλειψη εξειδικευμένων διαμεσολαβητών και ο φόβος των επιχειρηματικών χρηστών για αντίποινα.
- (6) Οι επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης και οι επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης, καθώς και οι συναλλαγές που διευκολύνουν αυτές οι υπηρεσίες, έχουν εγγενές διασυννοιακό δυναμικό και έχουν ιδιαίτερη σημασία για την εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς της Ένωσης στη σημερινή οικονομία. Οι δυνητικά αδέμιτες και επιβλαβείς εμπορικές πρακτικές ορισμένων παρόχων των εν λόγω υπηρεσιών και η έλλειψη αποτελεσματικών μηχανισμών προσφυγής εμποδίζουν την πλήρη αξιοποίηση αυτού του δυναμικού και επηρεάζουν αρνητικά την εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς.
- (7) Θα πρέπει να θεσπιστεί ένα στοχευμένο σύνολο υποχρεωτικών κανόνων σε επίπεδο Ένωσης, ώστε να διασφαλιστεί ένα δίκαιο, προβλέψιμο, βιώσιμο και αξιόπιστο επιγραμμικό επιχειρηματικό περιβάλλον εντός της εσωτερικής αγοράς. Ειδικότερα, θα πρέπει να παρέχονται στους χρήστες επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης κατάλληλη διαφάνεια, καθώς και αποτελεσματικές δυνατότητες προσφυγής σε ολόκληρη την Ένωση ώστε να διευκολύνεται η άσκηση διασυννοιακών επιχειρηματικών δραστηριοτήτων εντός της Ένωσης και έτσι να βελτιωθεί η εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και να αντιμετωπιστεί οποιοσδήποτε πιθανός αναδυόμενος κατακερματισμός στους συγκεκριμένους τομείς που καλύπτει ο παρών κανονισμός.
- (8) Οι κανόνες αυτοί θα πρέπει επίσης να προβλέπουν κατάλληλα κίνητρα που θα προάγουν την αμεροληψία και τη διαφάνεια, ειδικά όσον αφορά την κατάταξη των χρηστών εταιρικών ιστότοπων στα αποτελέσματα αναζήτησης που δημιουργούνται από τις επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης. Ταυτόχρονα, οι κανόνες αυτοί θα πρέπει να είναι τέτοιοι ώστε να αναγνωρίζουν και να διαφυλάσσουν το σημαντικό δυναμικό καινοτομίας της ευρύτερης οικονομίας των επιγραμμικών πλατφορμών και να επιτρέπουν έναν υγιή ανταγωνισμό που θα οδηγήσει σε περισσότερες επιλογές για τους καταναλωτές. Σκόπιμο είναι να διευκρινιστεί ότι ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να θίγει το εθνικό αστικό δίκαιο, και ιδίως το δίκαιο των συμβάσεων, π.χ. τους κανόνες σχετικά με την ισχύ, την κατάρτιση, τα αποτελέσματα ή τη λύση μιας σύμβασης, στο μέτρο που οι εθνικοί κανόνες του αστικού δικαίου είναι σύμφωνοι με το ενωσιακό δίκαιο και στον βαθμό που οι σχετικές πτυχές δεν καλύπτονται από τον παρόντα κανονισμό. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να παραμένουν ελεύθερα να εφαρμόζουν εθνικούς νόμους που απαγορεύουν ή τιμωρούν τις μονομερείς ενέργειες ή τις αδέμιτες εμπορικές πρακτικές όταν οι πτυχές αυτές δεν καλύπτονται από τον παρόντα κανονισμό.
- (9) Δεδομένου ότι οι επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης και οι επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης έχουν κατά κανόνα παγκόσμια διάσταση, ο παρών κανονισμός θα πρέπει να εφαρμόζεται στους παρόχους των εν λόγω υπηρεσιών, ανεξάρτητα από το εάν είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος ή εκτός της Ένωσης, υπό τον όρο ότι πληρούνται δύο σωρευτικές προϋποθέσεις. Πρώτον, οι επιχειρηματικοί χρήστες ή οι χρήστες εταιρικών ιστότοπων θα πρέπει να είναι εγκατεστημένοι στην Ένωση. Δεύτερον, οι επιχειρηματικοί χρήστες ή οι χρήστες εταιρικών ιστότοπων θα πρέπει, μέσω της παροχής των εν λόγω υπηρεσιών, να προσφέρουν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες τους σε καταναλωτές που είναι εγκατεστημένοι στην Ένωση τουλάχιστον για μέρος της συναλλαγής. Για να προσδιοριστεί κατά πόσο ένας επιχειρηματικός χρήστης ή ένας χρήστης εταιρικών ιστότοπων προσφέρει προϊόντα ή υπηρεσίες σε καταναλωτές εγκατεστημένους στην Ένωση, είναι αναγκαίο να εξακριβωθεί κατά πόσο είναι εμφανές ότι οι ανωτέρω κατευθύνουν τις δραστηριότητές τους σε καταναλωτές εγκατεστημένους σε ένα ή περισσότερα κράτη μέλη. Το κριτήριο αυτό θα πρέπει να ερμηνεύεται βάσει της νομολογίας του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με το άρθρο 17 παράγραφος 1 στοιχείο γ) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1215/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου<sup>(3)</sup> και το άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο β) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 593/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου<sup>(4)</sup>. Οι εν λόγω καταναλωτές θα πρέπει να είναι εγκατεστημένοι στην Ένωση, αλλά δεν χρειάζεται να έχουν τόπο διαμονής στην Ένωση ούτε να έχουν την ιδιγένεια οποιουδήποτε κράτους μέλους. Συνεπώς, ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται όταν οι επιχειρηματικοί χρήστες ή οι χρήστες εταιρικών ιστότοπων δεν είναι εγκατεστημένοι στην Ένωση ή είναι εγκατεστημένοι στην Ένωση, αλλά χρησιμοποιούν επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης ή επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης για να προσφέρουν προϊόντα ή υπηρεσίες αποκλειστικά σε καταναλωτές που είναι εγκατεστημένοι εκτός Ένωσης ή σε πρόσωπα που δεν είναι καταναλωτές. Επιπλέον, ο παρών κανονισμός θα πρέπει να εφαρμόζεται ανεξαρτήτως του δικαίου που αλλιώς θα εφαρμόζονταν σε μια σύμβαση.

<sup>(3)</sup> Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1215/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2012, για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις (ΕΕ L 351 της 20.12.2012, σ. 1).

<sup>(4)</sup> Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 593/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Ιουνίου 2008, για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές εννοχές (Ρώμη Ι) (ΕΕ L 177 της 4.7.2008, σ. 6).

- (10) Μεγάλο εύρος σχέσεων μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών πραγματοποιούνται με επιγραμμική διαμεσολάβηση από παρόχους που προσφέρουν πολύπλευρες υπηρεσίες βασισμένες ουσιαστικά στο ίδιο επιχειρηματικό μοντέλο δημιουργίας οικοσυστήματος. Προκειμένου να ληφθούν υπόψη οι σχετικές υπηρεσίες, οι επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης θα πρέπει να καθορίζονται με ακριβή και τεχνολογικά ουδέτερο τρόπο. Συγκεκριμένα, οι υπηρεσίες θα πρέπει να αποτελούνται από υπηρεσίες της κοινωνίας των πληροφοριών, οι οποίες χαρακτηρίζονται από το γεγονός ότι έχουν ως στόχο να διευκολύνουν την έναρξη άμεσων συναλλαγών μεταξύ επιχειρηματικών χρηστών και καταναλωτών, ανεξάρτητα από το εάν οι συναλλαγές διενεργούνται τελικά στο διαδίκτυο, στην επιγραμμική πύλη του παρόχου των εν λόγω επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, σε αυτή του επιχειρηματικού χρήστη, εκτός διαδικτύου ή στην πράξη καθόλου, με την έννοια ότι δεν θα πρέπει να υπάρχει καμία απαίτηση για οποιαδήποτε συμβατική σχέση μεταξύ επιχειρηματικών χρηστών και καταναλωτών ως προϋπόθεση για επιγραμμική υπηρεσία διαμεσολάβησης εμπύπτουσα στο πεδίο του παρόντος κανονισμού. Η απλή συμπερίληψη μιας υπηρεσίας περιθωριακού και μόνο χαρακτήρα δεν θα πρέπει να θεωρείται ότι αποδεικνύει πως σκοπός του ιστότοπου ή της υπηρεσίας είναι να διευκολύνει συναλλαγές με την έννοια της επιγραμμικής υπηρεσίας διαμεσολάβησης. Επιπλέον, οι υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχονται βάσει συμβατικών σχέσεων μεταξύ των παρόχων και των επιχειρηματικών χρηστών που προσφέρουν προϊόντα ή υπηρεσίες στους καταναλωτές. Μια τέτοια συμβατική σχέση θα πρέπει να θεωρείται ότι υφίσταται όταν αμφότερα τα συμβαλλόμενα μέρη εκφράζουν την πρόθεσή τους να δεσμευτούν με τρόπο ρητό σε σταθερό μέσο, χωρίς να απαιτείται απαραίτητως ρητή γραπτή συμφωνία.
- (11) Στα παραδείγματα επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης που καλύπτονται από τον παρόντα κανονισμό θα πρέπει, συνεπώς, να συμπεριλαμβάνονται οι αγορές ηλεκτρονικού εμπορίου, οι συνεργατικές αγορές στις οποίες δραστηριοποιούνται επιχειρηματικοί χρήστες, οι επιγραμμικές υπηρεσίες εφαρμογών λογισμικού όπως καταστήματα εφαρμογών, και οι επιγραμμικές υπηρεσίες μέσω κοινωνικής δικτύωσης, ανεξαρτήτως της τεχνολογίας που χρησιμοποιείται για την παροχή αυτών των υπηρεσιών. Κατά την ίδια έννοια, επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης θα μπορούσαν να παρασχεθούν και μέσω της τεχνολογίας φωνητικής υποστήριξης. Δεν θα πρέπει επίσης να έχει σημασία αν οι εν λόγω συναλλαγές μεταξύ επιχειρηματικών χρηστών και καταναλωτών αφορούν καταβολή χρημάτων ή αν οι συναλλαγές συνάπτονται εν μέρει εκτός διαδικτύου. Ωστόσο, ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται σε επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης μεταξύ ομοτίμων χωρίς την παρουσία επιχειρηματικών χρηστών, σε αμειβόμενες επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης μεταξύ επιχειρήσεων που δεν προσφέρονται στους καταναλωτές, σε επιγραμμικά εργαλεία διανομής διαφημίσεων και σε επιγραμμικά δίκτυα ανταλλαγής διαφημίσεων που δεν παρέχονται με σκοπό τη διευκόλυνση της έναρξης άμεσων συναλλαγών και τα οποία δεν συνεπάγονται συμβατική σχέση με τους καταναλωτές. Για τον ίδιο λόγο, ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να καλύπτει υπηρεσίες λογισμικού βελτιστοποίησης των μηχανών αναζήτησης ούτε και υπηρεσίες που εστιάζονται σε λογισμικό φραγής διαφημίσεων. Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να καλύπτει τεχνολογικές λειτουργίες και διεπαφές που απλώς συνδέουν υλικό και εφαρμογές, δεδομένου ότι κατά κανόνα δεν πληρούν τις απαιτήσεις περί επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης. Ωστόσο, οι εν λόγω λειτουργίες ή διεπαφές μπορούν να συνδέονται άμεσα ή να είναι επικουρικές ορισμένων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και, σε αυτή την περίπτωση, οι αντίστοιχοι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει να πληρούν απαιτήσεις διαφάνειας ως προς τη διαφοροποιημένη μεταχείριση που στηρίζεται σε αυτές τις λειτουργίες και διεπαφές. Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει επίσης να εφαρμόζεται στις επιγραμμικές υπηρεσίες πληρωμών, δεδομένου ότι δεν πληρούν τις ισχύουσες απαιτήσεις, αλλά είναι εγγενώς βοηθητικές στις συναλλαγές για την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών στους οικείους καταναλωτές.
- (12) Σύμφωνα με τη σχετική νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης και δεδομένου ότι η εξάρτηση των επιχειρηματικών χρηστών παρατηρείται κυρίως στις επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης που χρησιμεύουν ως πύλη για τους καταναλωτές που είναι φυσικά πρόσωπα, η έννοια του καταναλωτή που χρησιμοποιείται για την περιγραφή του πεδίου εφαρμογής του παρόντος κανονισμού θα πρέπει να νοείται ότι αφορά αποκλειστικά τα φυσικά πρόσωπα, όταν ενεργούν για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στις εμπορικές, επιχειρηματικές, βιοτεχνικές ή επαγγελματικές τους δραστηριότητες.
- (13) Δεδομένου του γρήγορου ρυθμού των καινοτομιών, ο ορισμός περί επιγραμμικής μηχανής αναζήτησης που χρησιμοποιείται στον παρόντα κανονισμό θα πρέπει να είναι τεχνολογικά ουδέτερος. Ειδικότερα, ο ορισμός θα πρέπει να γίνει αντιληπτό ότι καλύπτει και τις φωνητικές αναζητήσεις.
- (14) Οι χρήστες επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης τείνουν να χρησιμοποιούν προδιατυπωμένους γενικούς όρους και προϋποθέσεις και, προκειμένου να προστατεύονται αποτελεσματικά οι επιχειρηματικοί χρήστες, όπου απαιτείται, ο παρών κανονισμός θα πρέπει να εφαρμόζεται όταν οι όροι και οι προϋποθέσεις μιας συμβατικής σχέσης, ανεξάρτητα από το όνομα ή τη μορφή τους, ορίζονται μονομερώς από τον πάροχο των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης. Το κατά πόσον οι όροι και οι προϋποθέσεις έχουν οριστεί μονομερώς θα πρέπει να αξιολογείται για κάθε περίπτωση χωριστά με βάση συνολική εκτίμηση. Για την εν λόγω συνολική εκτίμηση το σχετικό μέγεθος των ενδιαφερόμενων μερών, το γεγονός ότι υπήρξε διαπραγμάτευση, ή ότι ορισμένες από τις διατάξεις της ενδέχεται να έχουν αποτελέσει αντικείμενο μιας τέτοιας διαπραγμάτευσης και να έχουν οριστεί από κοινό από τον πάροχο και τον επιχειρηματικό χρήστη, δεν θα πρέπει να είναι από μόνο του καθοριστικό. Επί πλέον, η υποχρέωση για τον πάροχο επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης να προσφέρει στους επιχειρηματικούς χρήστες εύκολη πρόσβαση στους όρους και τις προϋποθέσεις του, ακόμη και κατά το προσυμβατικό στάδιο της εμπορικής τους σχέσης, σημαίνει ότι οι επιχειρηματικοί χρήστες δεν θα στερηθούν της διαφάνειας που προκύπτει από τον παρόντα κανονισμό ως αποτέλεσμα του ότι είναι με κάθε τρόπο σε θέση να διαπραγματευτούν επιτυχώς.

- (15) Για να διασφαλίζεται ότι οι γενικοί όροι και οι προϋποθέσεις μιας συμβατικής σχέσης δίνουν τη δυνατότητα στους επιχειρηματικούς χρήστες να καθορίζουν τους εμπορικούς όρους χρήσης, διακοπής και αναστολής των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και να επιτυγχάνουν προβλεψιμότητα όσον αφορά την επιχειρηματική τους σχέση, οι εν λόγω όροι και προϋποθέσεις θα πρέπει να συντάσσονται με απλή και κατανοητή διατύπωση. Οι όροι και οι προϋποθέσεις δεν θα πρέπει να θεωρείται ότι έχουν συνταχθεί με απλή και κατανοητή διατύπωση, όταν είναι ασαφείς, μη συγκεκριμένοι ή μη λεπτομερείς όσον αφορά σημαντικά εμπορικά ζητήματα και, συνεπώς, δεν παρέχουν στους επιχειρηματικούς χρήστες εύλογο βαθμό προβλεψιμότητας όσον αφορά τις σημαντικότερες πτυχές της συμβατικής σχέσης. Επί πλέον, η παραπλανητική διατύπωση δεν θα πρέπει να θεωρείται απλή και κατανοητή διατύπωση.
- (16) Για να διασφαλιστεί ότι οι επιχειρηματικοί χρήστες γνωρίζουν με επαρκή σαφήνεια πού και σε ποιον προωθούνται τα εμπορεύματα ή οι υπηρεσίες τους, θα πρέπει οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης να εξασφαλίζουν διαφάνεια στους επιχειρηματικούς χρήστες τους σε ό,τι αφορά κάθε πρόσθετο διαυλο προώθησης ή πιθανό πρόγραμμα επιγραμμικής διαφήμισης (affiliate program) που οι επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης ενδέχεται να χρησιμοποιήσουν για να προωθήσουν τα εν λόγω εμπορεύματα ή υπηρεσίες. Οι πρόσθετοι διαυλοι και τα προγράμματα επιγραμμικής διαφήμισης θα πρέπει να νοούνται κατά τεχνολογικά ουδέτερο τρόπο αλλά μπορούν, μεταξύ άλλων, να περικλείουν άλλους ιστότοπους, εφαρμογές ή άλλες επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης που χρησιμοποιούνται για την προώθηση των προϊόντων ή υπηρεσιών που προσφέρει ο επιχειρηματικός χρήστης.
- (17) Η κυριότητα και ο έλεγχος επί των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας επιγραμμικά μπορεί να έχουν σημαντική οικονομική σημασία και για τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και για τους επιχειρηματικούς χρήστες τους. Για να διασφαλιστεί σαφήνεια και διαφάνεια απέναντι στους επιχειρηματικούς χρήστες και για να έχουν αυτοί καλύτερη κατανόηση, οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει στους γενικούς όρους και τις προϋποθέσεις τους να προσθέτουν γενικές ή λεπτομερέστερες εάν το επιθυμούν πληροφορίες σχετικά με τις τυχόν συνολικές επιπτώσεις των εν λόγω όρων και προϋποθέσεων ως προς την κυριότητα και τον έλεγχο επί των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας του επιχειρηματικού χρήστη. Οι πληροφορίες αυτές μπορούν μεταξύ άλλων να περιλαμβάνουν πληροφορίες όπως η γενική χρήση λογοτύπων, εμπορικών σημάτων ή εμπορικών ονομασιών.
- (18) Η διασφάλιση της διαφάνειας στους γενικούς όρους και προϋποθέσεις μπορεί να είναι ουσιώδης για την προώθηση βιώσιμων επιχειρηματικών σχέσεων και για την πρόληψη αθέμιτης συμπεριφοράς εις βάρος των επιχειρηματικών χρηστών. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει επομένως να διασφαλίζουν ότι οι όροι και οι προϋποθέσεις είναι εύκολα διαθέσιμοι σε όλα τα στάδια της εμπορικής σχέσης, μεταξύ άλλων, σε μελλοντικούς επιχειρηματικούς χρήστες κατά το προσυμβατικό στάδιο, και ό,τι τυχόν τροποποιήσεις των όρων αυτών κοινοποιούνται με σταθερό μέσο στους επιχειρηματικούς χρήστες που αφορά εντός εύλογης και αναλογικής καθορισμένης προθεσμίας προειδοποίησης σε συνάρτηση με τις συγκεκριμένες περιστάσεις η οποία είναι τουλάχιστον 15 ημέρες. Αναλογικά μεγαλύτερες προθεσμίες προειδοποίησης άνω των 15 ημερών θα πρέπει να δίδονται όταν οι προτεινόμενες αλλαγές με αναθεωρημένους όρους και προϋποθέσεις απαιτούν από τους επιχειρηματικούς χρήστες να κάνουν τεχνικές ή εμπορικές προσαρμογές για να συμμορφωθούν με την τροποποίηση, π.χ. σημαντικές τεχνικές προσαρμογές των προϊόντων ή υπηρεσιών τους. Η εν λόγω προθεσμία προειδοποίησης δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται όταν και στον βαθμό που ο ενδιαφερόμενος επιχειρηματικός χρήστης παραιτείται από αυτήν κατά τρόπο μη επιδεχόμενο αμφισβήτησης ή όταν και στον βαθμό που η ανάγκη εφαρμογής της τροποποίησης χωρίς την τήρηση της προθεσμίας προειδοποίησης απορρέει από νομική ή κανονιστική υποχρέωση που υπέχει ο πάροχος υπηρεσιών βάσει του δικαίου της Ένωσης ή του εθνικού δικαίου. Ωστόσο, ο όρος «τροποποίηση» δεν θα πρέπει να καλύπτει τις προτεινόμενες συντακτικές αλλαγές στο μέτρο που αυτές δεν μεταβάλλουν το περιεχόμενο ή την έννοια των όρων και προϋποθέσεων. Η απαίτηση του να κοινοποιούνται οι προτεινόμενες αλλαγές με σταθερό μέσο θα πρέπει να επιτρέπει στους επιχειρηματικούς χρήστες να αναθεωρούν αποτελεσματικά τις αλλαγές αυτές σε μεταγενέστερο στάδιο. Οι επιχειρηματικοί χρήστες θα πρέπει να έχουν δικαίωμα να καταγγείλουν τη σύμβασή τους εντός 15 ημερών από την παραλαβή προειδοποίησης για οποιαδήποτε αλλαγή, εκτός κι αν στη σύμβαση ισχύει συντομότερη προθεσμία, π.χ. δυνάμει του εθνικού αστικού δικαίου.
- (19) Γενικά, η υποβολή νέων προϊόντων ή υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων εφαρμογών λογισμικού, στις επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης, θα πρέπει να θεωρείται σαφής θετική πράξη παραιτήσεως εκ μέρους του επιχειρηματικού χρήστη από την προθεσμία προειδοποίησης που απαιτείται για αλλαγές των όρων και προϋποθέσεων. Ωστόσο, εάν η εύλογη και αναλογική προθεσμία προειδοποίησης είναι μεγαλύτερη των 15 ημερών επειδή οι αλλαγές των όρων και προϋποθέσεων απαιτούν να προβεί ο επιχειρηματικός χρήστης σε σημαντικές τεχνικές ή εμπορικές προσαρμογές των προϊόντων ή υπηρεσιών του, τότε η προθεσμία προειδοποίησης δεν θα πρέπει να θεωρείται ως αυτομάτως αρθείσα όταν ο επιχειρηματικός χρήστης υποβάλει νέα προϊόντα και υπηρεσίες. Ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει να αναμένει ότι οι αλλαγές των όρων και προϋποθέσεων θα απαιτήσουν από τον επιχειρηματικό χρήστη να κάνει σημαντικές τεχνικές προσαρμογές όταν για παράδειγμα αφαιρούνται ολόκληρες λειτουργίες των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης στις οποίες ο επιχειρηματικός χρήστης είχε πρόσβαση ή όταν προστίθενται νέες ή όταν οι επιχειρηματικοί χρήστες χρειαστεί ενδεχομένως να αναπροσαρμόσουν τα προϊόντα τους ή να αναπρογραμματίσουν τις υπηρεσίες τους ώστε να μπορούν να συνεχίσουν να λειτουργούν χρησιμοποιώντας τις επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης.
- (20) Προκειμένου να προστατεύονται οι επιχειρηματικοί χρήστες και να παρέχεται ασφάλεια δικαίου για αμφότερες τις πλευρές, μη συμμορφούμενοι όροι και προϋποθέσεις θα πρέπει να είναι άκυροι και χωρίς, δηλαδή σαν να μην υπήρχαν ποτέ με έννομα αποτελέσματα erga omnes και ex tunc. Οι υπόλοιπες διατάξεις θα πρέπει να παραμένουν έγκυρες και εκτελεστές, στον βαθμό που διακρίνονται από τις μη συμμορφούμενες διατάξεις. Οι αφινιδιαστικές αλλαγές των υφιστάμενων όρων και προϋποθέσεων ενδέχεται να διαταράξουν σημαντικά τη δραστηριότητα των επιχειρηματικών χρηστών. Προκειμένου να περιοριστούν οι εν λόγω αρνητικές επιπτώσεις στους επιχειρηματικούς χρήστες και να αποθαρρυνθεί αυτή η συμπεριφορά, οι αλλαγές που πραγματοποιούνται κατά παράβαση της υποχρέωσης καθορισμένης προειδοποίησης θα πρέπει να είναι άκυρες, δηλαδή θα θεωρείται ότι δεν υπήρχαν ποτέ με έννομα αποτελέσματα erga omnes και ex tunc.



- (21) Για να μπορούν οι επιχειρηματικοί χρήστες να αξιοποιούν πλήρως τις εμπορικές ευκαιρίες που προσφέρουν οι επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης, οι πάροχοι αυτών των υπηρεσιών δεν θα πρέπει να εμποδίζουν εντελώς τους επιχειρηματικούς χρήστες τους από το να προβάλλουν την εμπορική τους ταυτότητα ως μέρος της προσφοράς τους ή της παρουσίας τους στις συγκεκριμένες επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης. Ωστόσο, αυτή η απαγόρευση παρέμβασης δεν θα πρέπει να νοείται ως δικαίωμα των επιχειρηματικών χρηστών να καθορίζουν μονομερώς την παρουσίαση της προσφοράς τους ή την παρουσία τους στις συγκεκριμένες επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης.
- (22) Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ενδέχεται να έχουν νόμιμους λόγους να αποφασίσουν να περιορίσουν, να αναστείλουν ή να διακόψουν την παροχή των υπηρεσιών τους σε συγκεκριμένο επιχειρηματικό χρήστη, συμπεριλαμβανομένης της διαγραφής μεμονωμένων προϊόντων ή υπηρεσιών συγκεκριμένου επιχειρηματικού χρήστη ή της ουσιαστικής αφαίρεσης των αποτελεσμάτων αναζήτησης. Πέραν της αναστολής, οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης μπορούν επίσης να περιορίσουν μια ατομική εγγραφή ενός επιχειρηματικού χρήστη για παράδειγμα μέσω υποβιβασμού της ή αρνητικής παρουσίας της, που μπορεί να περιλαμβάνει και την υποβάθμιση της. Ωστόσο, δεδομένου ότι οι αποφάσεις αυτές μπορούν να επηρεάσουν σημαντικά τα συμφέροντα των εκάστοτε επιχειρηματικών χρηστών, θα πρέπει να τους παρέχεται, κατά περίπτωση, πριν ή κατά τον χρόνο έναρξης ισχύος του περιορισμού ή της αναστολής ή διακοπής, αιτιολόγηση της εν λόγω απόφασης σε σταθερό μέσο. Προς ελαχιστοποίηση του αρνητικού αντίκτυπου αυτών των αποφάσεων στους επιχειρηματικούς χρήστες, οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει επίσης να τους προσφέρουν μια δυνατότητα να διευκρινίσουν τα περιστατικά που οδήγησαν σε μια τέτοια απόφαση, στο πλαίσιο της εσωτερικής διαδικασίας διεκπεραίωσης παραπόνων, ώστε να βοηθούν τον επιχειρηματικό χρήστη, όποτε είναι δυνατό, να αποκαταστήσει τη συμμόρφωση. Επί πλέον, εάν ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ανακαλέσει την απόφασή του περί περιορισμού, αναστολής ή διακοπής, π.χ. επειδή η απόφαση ελήφθη κατά λάθος ή επειδή η παράβαση των όρων και προϋποθέσεων που οδήγησε στην απόφαση δεν διεπράχθη κακόπιστα και διορθώθηκε με ικανοποιητικό τρόπο, τότε οφείλει να επαναφέρει χωρίς καθυστέρηση τον ενδιαφερόμενο επιχειρηματικό χρήστη, καθώς και να παρέχεται στον επιχειρηματικό χρήστη κάθε πρόσβαση σε προσωπικά ή άλλα δεδομένα, ή και τα δύο, που ήταν διαθέσιμα πριν από την έκδοση της απόφασης.

Η αιτιολόγηση για τη λήψη αποφάσεων για τον περιορισμό, την αναστολή ή τον τερματισμό της παροχής επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει επ' αυτού να επιτρέπει στους επιχειρηματικούς χρήστες να εξακριβώνουν κατά πόσον υπάρχει δυνατότητα αμφισβήτησης της απόφασης, βελτιώνοντας έτσι τις δυνατότητες των επιχειρηματικών χρηστών να αναζητούν αποτελεσματική προσφυγή, όταν είναι απαραίτητο. Η αιτιολόγηση θα πρέπει να προσδιορίζει τους λόγους που δικαιολογούν την απόφαση, με βάση τους λόγους τους οποίους ο πάροχος έχει καθορίσει εκ των προτέρων στους όρους και τις προϋποθέσεις του και να παραπέμπει αναλογικά στις σχετικές ειδικές περιστάσεις που οδήγησαν στην απόφαση αυτή, συμπεριλαμβανομένων των κοινοποιήσεων τρίτων. Ωστόσο, ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης δεν θα πρέπει υποχρεωτικώς να δίνει την αιτιολογία όταν περιορίζει, αναστέλλει ή τερματίζει διότι αυτό θα παραβίαζε μια νομική ή κανονιστική υποχρέωση. Επιπλέον, αιτιολογία δεν θα πρέπει να απαιτείται και όταν ο πάροχος αυτός μπορεί να αποδείξει ότι ο συγκεκριμένος επιχειρηματικός χρήστης παραβίασε κατ' επανάληψη τους εφαρμοστέους όρους και προϋποθέσεις, με αποτέλεσμα τον τερματισμό ολοκλήρης της παροχής υπηρεσιών επιγραμμικής διαμεσολάβησης.

- (23) Η διακοπή του συνόλου των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και η σχετική διαγραφή δεδομένων που παρέχονται για τη χρήση επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή που προκύπτουν από την παροχή τους συνιστούν απώλεια σημαντικών πληροφοριών, που θα μπορούσε να έχει αρνητικές επιπτώσεις για τους επιχειρηματικούς χρήστες, ενώ θα μπορούσε επίσης να μειώσει την δυνατότητά τους να ασκήσουν με τον δέοντα τρόπο άλλα δικαιώματα που τους παρέχει ο παρών κανονισμός. Ως εκ τούτου, ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει να παρέχει στον ενδιαφερόμενο επιχειρηματικό χρήστη αιτιολόγηση με σταθερό μέσο, τουλάχιστον 30 ημέρες προτού τεθεί σε ισχύ η διακοπή της παροχής του συνόλου των οικείων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης. Ωστόσο, όταν νομική ή κανονιστική υποχρέωση επιβάλλει στον πάροχο επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης να διακόψει την παροχή του συνόλου των επιγραμμικών του υπηρεσιών διαμεσολάβησης προς συγκεκριμένο χρήστη, η εν λόγω προθεσμία προειδοποίησης δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται. Ομοίως, η 30ήμερη προθεσμία προειδοποίησης δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται όταν ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης επικαλείται δικαιώματα διακοπής βάσει εθνικής νομοθεσίας σύμφωνης με το ενωσιακό δίκαιο τα οποία επιτρέπουν την άμεση διακοπή εάν, λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των περιστάσεων στη συγκεκριμένη περίπτωση και σταθμίζοντας τα συμφέροντα αμφοτέρων των μερών, δεν είναι εύλογο να αναμένεται να συνεχιστεί η συμβατική σχέση έως τη συμφωνηθείσα λύση της ή έως τη λήξη της προθεσμίας προειδοποίησης. Τέλος, η 30ήμερη προθεσμία προειδοποίησης δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται όταν ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης μπορεί να αποδείξει μια επαναλαμβανόμενη παράβαση των όρων και προϋποθέσεων. Οι διάφορες εξαιρέσεις από την 30ήμερη προθεσμία προειδοποίησης μπορούν ειδικότερα να προκύψουν σε σχέση με παράνομο ή ακατάλληλο περιεχόμενο, την ασφάλεια ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας, απομίμηση/παραποίηση, απάτη, κακόβουλο λογισμικό, ανεπιθύμητα ηλεκτρονικά μηνύματα, παραβιάσεις δεδομένων, άλλους κινδύνους για την κυβερνοασφάλεια ή καταλληλότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας για ανηλίκους. Για λόγους αναλογικότητας, οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει, όπου είναι εύλογο και τεχνικά εφικτό, να διαγράφουν μόνο μεμονωμένα προϊόντα ή μεμονωμένες υπηρεσίες ενός επιχειρηματικού χρήστη. Η διακοπή του συνόλου των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης συνιστά το αυστηρότερο από όλα τα μέτρα.

- (24) Η κατάταξη των προϊόντων και των υπηρεσιών από τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης έχει σημαντικό αντίκτυπο στην επιλογή των καταναλωτών και, κατά συνέπεια, στην εμπορική επιτυχία των επιχειρηματικών χρηστών που προσφέρουν τα εν λόγω προϊόντα και τις εν λόγω υπηρεσίες στους καταναλωτές. Η κατάταξη αναφέρεται στη σχετική προβολή που δίδεται στις προσφορές των επιχειρηματικών χρηστών ή στη συνάφεια που αποδίδεται σε αποτελέσματα αναζήτησης όπως παρουσιάζονται, οργανώνονται ή κοινοποιούνται από παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή από παρόχους επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης, και προκύπτουν από τη χρήση αλγοριθμικών αλληλουχιών, μηχανισμών αξιολόγησης ή γνωμοδότησης, οπτικών επισημάνσεων ή άλλων μέσων προεκβολής ή συνδυασμών τους. Η προβλεψιμότητα συνεπάγεται ότι οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης καθορίζουν την

κατάταξη κατά τρόπο μη αυθαίρετο. Οι πάροχοι θα πρέπει, επομένως, να περιγράψουν εκ των προτέρων τις κύριες παραμέτρους που καθορίζουν την κατάταξη, προκειμένου οι επιχειρηματικοί χρήστες να έχουν βελτιωμένη προβλεψιμότητα, να κατανοούν καλύτερα τη λειτουργία του μηχανισμού κατάταξης και να μπορούν να συγκρίνουν τις πρακτικές κατάταξης που εφαρμόζουν οι διάφοροι πάροχοι. Ο ειδικός σχεδιασμός αυτής της υποχρέωσης διαφάνειας είναι σημαντικός για τους επιχειρηματικούς χρήστες, δεδομένου ότι συνεπάγεται τον προσδιορισμό μιας μικρής δέσμης παραμέτρων ως των πλέον συναφών, μέσα από ένα πολύ ευρύτερο φάσμα παραμέτρων με κάποια επίδραση στην κατάταξη. Η αιτιολογημένη αυτή περιγραφή εκτιμάται ότι θα βοηθήσει τους επιχειρηματικούς χρήστες να βελτιώνουν την παρουσίαση των προϊόντων ή υπηρεσιών τους ή ορισμένα εγγενή χαρακτηριστικά των εν λόγω προϊόντων ή υπηρεσιών. Η έννοια της κύριας παραμέτρου θα πρέπει να θεωρείται ότι αναφέρεται σε γενικά κριτήρια, διαδικασίες, συγκεκριμένα σήματα που ενσωματώνονται σε αλγόριθμους ή σε άλλους μηχανισμούς προσαρμογής ή υποβιβασμού που χρησιμοποιούνται σε σχέση με την κατάταξη.

- (25) Η περιγραφή των κύριων παραμέτρων που καθορίζουν την κατάταξη θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει επεξήγηση κάθε δυνατότητας των επιχειρηματικών χρηστών να επηρεάζουν ενεργά την κατάταξη έναντι αμοιβής, καθώς και μία επεξήγηση των σχετικών επιπτώσεων. Η αμοιβή είναι δυνατόν, στο πλαίσιο αυτό, να αφορά πληρωμές με κύριο ή αποκλειστικό σκοπό τη βελτίωση της κατάταξης, καθώς και έμμεση αμοιβή υπό τη μορφή αποδοχής από έναν επιχειρηματικό χρήστη κάθε είδους πρόσθετων υποχρεώσεων με το ίδιο πρακτικό αποτέλεσμα, όπως η χρήση παρεπόμενων υπηρεσιών ή υπηρεσιών κορυφαίων χαρακτηριστικών. Το περιεχόμενο της περιγραφής, μεταξύ άλλων ο αριθμός και το είδος των κύριων παραμέτρων, μπορεί συνεπώς να ποικίλλει ευρέως ανάλογα με τις συγκεκριμένες επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης, αλλά θα πρέπει να παρέχει στους επιχειρηματικούς χρήστες επαρκή κατανόηση του τρόπου με τον οποίο ο μηχανισμός κατάταξης λαμβάνει υπόψη τα χαρακτηριστικά των πραγματικών προϊόντων ή υπηρεσιών που προσφέρονται από τον επιχειρηματικό χρήστη και τη συνάφειά τους για τους καταναλωτές των συγκεκριμένων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης. Οι δείκτες που χρησιμοποιούνται για τη μέτρηση της ποιότητας των προϊόντων ή υπηρεσιών των επιχειρηματικών χρηστών, η χρήση επιμελητών και η ικανότητά τους να επηρεάζουν την κατάταξη των εν λόγω προϊόντων ή υπηρεσιών, ο αντίκτυπος που έχουν στην κατάταξη η αμοιβή και στοιχεία που καθόλου ή ελάχιστα μόνο αφορούν το ίδιο το προϊόν ή την υπηρεσία –π.χ. στοιχεία από την επιγραμμική παρουσίαση της προσφοράς– είναι πιθανά παραδείγματα κύριων παραμέτρων που, όταν περιλαμβάνονται σε μια γενική περιγραφή του μηχανισμού κατάταξης σε απλή και κατανοητή γλώσσα, εκτιμάται ότι θα βοηθήσει τους επιχειρηματικούς χρήστες να διαμορφώσουν την απαιτούμενη επαρκή κατανόηση της λειτουργίας του μηχανισμού.
- (26) Ομοίως, η κατάταξη των δικτυακών τόπων από τους παρόχους επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης, ιδίως εκείνων των δικτυακών τόπων μέσω των οποίων οι επιχειρήσεις προσφέρουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους στους καταναλωτές, έχει σημαντικό αντίκτυπο στην επιλογή των καταναλωτών και στην εμπορική επιτυχία των χρηστών των εν λόγω εταιρικών ιστότοπων. Οι πάροχοι επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης θα πρέπει, επομένως, να παρέχουν περιγραφή των κύριων παραμέτρων που καθορίζουν την κατάταξη όλων των ευρετηριασμένων ιστότοπων, και τη σχετική σημασία των εν λόγω κύριων παραμέτρων κατ' αντιδιαστολή προς άλλες παραμέτρους, συμπεριλαμβανομένων εκείνων των χρηστών εταιρικών ιστότοπων, καθώς και άλλων ιστότοπων. Εκτός από τα χαρακτηριστικά των προϊόντων και των υπηρεσιών και τη σημασία τους για τους καταναλωτές, αυτή η περιγραφή, στην περίπτωση των επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης, θα πρέπει επίσης να επιτρέπει στους χρήστες εταιρικών ιστότοπων να κατανοούν επαρκώς κατά πόσον, με ποιον τρόπο και σε ποιο βαθμό συνυπολογίζονται ορισμένα χαρακτηριστικά σχεδιασμού του ιστότοπου που χρησιμοποιούν, όπως η βελτιστοποίηση της απεικόνισης σε κινητές συσκευές τηλεπικοινωνιών. Θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει επεξήγηση κάθε δυνατότητας των χρηστών εταιρικών ιστότοπων να επηρεάζουν ενεργά την κατάταξη έναντι αμοιβής, καθώς και των σχετικών επιπτώσεων. Ελλείψει συμβατικής σχέσης μεταξύ παρόχων επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης και χρηστών εταιρικών ιστότοπων, η περιγραφή αυτή θα πρέπει να είναι διαθέσιμη στο κοινό σε προφανή και εύκολα προσβάσιμη θέση στη σχετική επιγραμμική μηχανή αναζήτησης. Χώροι δικτυακών τόπων που απαιτούν από τους χρήστες σύνδεση ή εγγραφή, δεν θα πρέπει να νοούνται ως εύκολα διαθέσιμοι στο κοινό κατ' αυτήν την έννοια.

Προκειμένου να εξασφαλιζέται προβλεψιμότητα για τους χρήστες εταιρικών ιστότοπων, η περιγραφή θα πρέπει επίσης να είναι επικαιροποιημένη, καθώς και να προβλέπεται η δυνατότητα να καθίστανται εύκολα αναγνωρίσιμες τυχόν αλλαγές στις κύριες παραμέτρους. Η ύπαρξη μιας επικαιροποιημένης περιγραφής των κυρίων παραμέτρων θα είναι επίσης προς όφελος και άλλων χρηστών πέρα από τους χρήστες εταιρικών ιστότοπων που χρησιμοποιούν την επιγραμμική μηχανή αναζήτησης. Σε κάποιες περιπτώσεις, οι πάροχοι επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης μπορούν να αποφασίζουν να επηρεάσουν την κατάταξη σε μία συγκεκριμένη περίπτωση ή να αφαιρέσουν ένα συγκεκριμένο ιστότοπο από την κατάταξη, βάσει κοινοποιήσεων από τρίτα μέρη. Σε αντίθεση με τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, οι πάροχοι επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης δεν μπορούν να υποχρεωθούν, εν απουσία οποιασδήποτε συμβατικής σχέσης μεταξύ των μερών, να ειδοποιήσουν αυτοί απευθείας έναν χρήστη εταιρικών ιστότοπων για τη διαγραφή ή την αλλαγή στην κατάταξη που έχει γίνει λόγω κοινοποίησης τρίτου μέρους. Εντούτοις, ένας χρήστης εταιρικών ιστότοπων θα πρέπει να μπορεί να επαληθεύσει τα περιεχόμενα της κοινοποίησης που οδήγησε στη συγκεκριμένη περίπτωση αλλαγή κατάταξης ή διαγραφή συγκεκριμένου ιστότοπου, εξετάζοντας τα περιεχόμενα της κοινοποίησης μέσα από μια δημόσια προσβάσιμη επιγραμμική βάση δεδομένων. Τούτο θα μπορούσε να συμβάλει στον περιορισμό των πιθανών καταχρηστικών κοινοποιήσεων εκ μέρους ανταγωνιστών με σκοπό τη διαγραφή.

- (27) Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης δεν θα πρέπει να υποχρεούνται δύναμη του παρόντος κανονισμού να αποκαλύπτουν τη λεπτομερή λειτουργία των μηχανισμών κατάταξης τους, συμπεριλαμβανομένων των αλγορίθμων. Η ικανότητά τους να αντιδρούν στην κακόπιστη χειραγώγηση της κατάταξης από τρίτους, μεταξύ άλλων και προς το συμφέρον του καταναλωτή, ομοίως δεν θα πρέπει να επηρεαστεί αρνητικά. Κάθε γενική περιγραφή των κύριων παραμέτρων κατάταξης θα πρέπει να διαφυλάσσει αυτά τα συμφέροντα, παρέχοντας παράλληλα στους επιχειρηματικούς χρήστες και στους χρήστες εταιρικών ιστότοπων επαρκή κατανόηση του τρόπου λειτουργίας της κατάταξης κατά την χρήση συγκεκριμένων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης. Για να επιτευχθεί ο στόχος του παρόντος κανονισμού, συνεπώς, η συνεκτίμηση των εμπορικών

συμφερόντων των παρόχων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης δεν θα πρέπει ποτέ να οδηγεί σε άρνηση αποκάλυψης των κύριων παραμέτρων που καθορίζουν την κατάταξη. Σε σχέση με τα ανωτέρω, αν και ο παρών κανονισμός δεν θίγει την οδηγία (ΕΕ) 2016/943 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου <sup>(5)</sup>, η περιγραφή θα πρέπει να βασίζεται τουλάχιστον σε πραγματικά δεδομένα σχετικά με τη συνάφεια των χρησιμοποιούμενων παραμέτρων κατάταξης.

- (28) Η Επιτροπή θα πρέπει να αναπτύξει κατευθυντήριες γραμμές για να βοηθά τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και τους παρόχους επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης να τηρούν τις απαιτήσεις διαφάνειας που καθορίζει ο παρών κανονισμός. Η προσπάθεια αυτή θα συμβάλει στη βελτιστοποίηση του τρόπου με τον οποίο προσδιορίζονται και παρουσιάζονται στους επιχειρηματικούς χρήστες και στους χρήστες εταιρικών ιστοτόπων οι κύριες παράμετροι που καθορίζουν την κατάταξη.
- (29) Παρεπόμενα προϊόντα και υπηρεσίες θα πρέπει να κατανοούνται ως προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρθηκαν στον καταναλωτή αμέσως πριν την πρωτοβουλία για περάτωση συναλλαγής σε επιγραμμική υπηρεσία διαμεσολάβησης για να συμπληρώσουν το αρχικό προϊόν ή υπηρεσία που προσφέρθηκε από τον επιχειρηματικό χρήστη. Τα παρεπόμενα προϊόντα και υπηρεσίες που αναφέρονται σε προϊόντα που τυπικά εξαρτώνται και είναι άμεσα συνδεδεμένα με το αρχικό προϊόν ή υπηρεσία ώστε να λειτουργήσουν. Επομένως, ο όρος θα πρέπει να αποκλείει προϊόντα και υπηρεσίες που απλώς πουλήθηκαν επιπρόσθετα με το αρχικό εκάστοτε προϊόν ή υπηρεσία αντί να είναι συμπληρωματικό στη φύση τους. Παραδείγματα παρεπόμενων υπηρεσιών συμπεριλαμβάνουν υπηρεσίες επιδιόρθωσης που αφορούν συγκεκριμένο προϊόν ή οικονομικά προϊόντα, όπως η ασφάλιση ενοικίας αυτοκινήτου που προσφέρονται για να συμπληρώσουν τα συγκεκριμένα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που προσφέρονται από τον επιχειρηματικό χρήστη. Παρομοίως, τα παρεπόμενα προϊόντα μπορεί να συμπεριλαμβάνουν προϊόντα που συμπληρώνουν συγκεκριμένο προϊόν που προσφέρθηκε από επιχειρηματικό χρήστη να συνιστώντας μία αναβάθμιση ή ένα εργαλείο προσαρμογής συνδεδεμένο με αυτό το συγκεκριμένο προϊόν. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης που προσφέρουν προϊόντα ή υπηρεσίες σε καταναλωτές που συνδέονται με ένα πωληθέν προϊόν ή πωληθείσα υπηρεσία από επιχειρηματικό χρήστη που χρησιμοποίησε την επιγραμμική υπηρεσία διαμεσολάβησης, θα πρέπει να ορίζουν στους όρους και προϋποθέσεις μία περιγραφή με τον τύπο των παρεπόμενων προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται. Η εν λόγω περιγραφή θα πρέπει να είναι διαθέσιμη στους όρους και προϋποθέσεις ανεξάρτητα με το εάν το παρεπόμενο αγαθό ή υπηρεσία παρέχεται από τον ίδιο τον πάροχο της επιγραμμικής υπηρεσίας διαμεσολάβησης ή από τρίτο μέρος. Η εν λόγω περιγραφή θα πρέπει να είναι αρκετά διεξοδική ώστε να επιτρέπει σε έναν επιχειρηματικό χρήστη να κατανοήσει εάν κάποιο προϊόν ή υπηρεσία έχει πωληθεί ως παρεπόμενο με το προϊόν ή την υπηρεσία του επιχειρηματικού χρήστη. Η περιγραφή δεν θα πρέπει απαραίτητα να συμπεριλαμβάνει το συγκεκριμένο προϊόν ή την υπηρεσία, αλλά τον τύπο του προϊόντος που προσφέρθηκε ως συμπληρωματικό στο αρχικό προϊόν του επιχειρηματικού χρήστη. Επιπροσθέτως, η εν λόγω περιγραφή θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να περιλαμβάνει το εάν και υπό ποιες προϋποθέσεις επιτρέπεται σε έναν επιχειρηματικό χρήστη να προσφέρει τα δικό του παρεπόμενο προϊόν ή υπηρεσία επιπροσθέτως με το αρχικό προϊόν ή υπηρεσία που προσφέρει μέσω της επιγραμμικής υπηρεσίας διαμεσολάβησης.
- (30) Όταν ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης προσφέρει ο ίδιος ορισμένα προϊόντα ή υπηρεσίες σε καταναλωτές μέσω δικών του επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή μέσω επιχειρηματικού χρήστη τον οποίο ελέγχει, ο εν λόγω πάροχος μπορεί να ανταγωνιστεί απευθείας άλλους επιχειρηματικούς χρήστες των επιγραμμικών του υπηρεσιών διαμεσολάβησης οι οποίοι δεν ελέγχονται από αυτόν, πράγμα που μπορεί να προσφέρει στον πάροχο ένα οικονομικό κίνητρο και την ικανότητα να χρησιμοποιεί τον έλεγχο του επί των υπηρεσιών επιγραμμικής διαμεσολάβησης ώστε να παρέχει τεχνικά ή οικονομικά πλεονεκτήματα στη δική του προσφορά ή στην προσφορά που προσφέρει μέσω επιχειρηματικού χρήστη που αυτός ελέγχει, που θα μπορούσε να αρνηθεί σε ανταγωνιστές επιχειρηματικούς χρήστες. Μια τέτοια συμπεριφορά θα μπορούσε να υπονομεύσει τον θεμιτό ανταγωνισμό και να περιορίσει τις επιλογές των καταναλωτών. Σε τέτοιες περιπτώσεις, ειδικότερα, είναι σημαντικό ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης να ενεργεί κατά τρόπο διαφανή και να παρέχει την κατάλληλη περιγραφή και τις παραμέτρους πίσω από κάθε διαφοροποιημένη μεταχείριση, με τη χρήση νομικών, εμπορικών ή τεχνικών μέσων, π.χ. ρυθμίσεων στα συστήματα λειτουργίας, που ευνοεί προϊόντα ή υπηρεσίες που προσφέρει ο ίδιος ο πάροχος σε σύγκριση με προϊόντα ή υπηρεσίες που προσφέρουν οι επιχειρηματικοί χρήστες. Για να εξασφαλίζεται η αναλογικότητα, η υποχρέωση αυτή θα πρέπει να ισχύει στο επίπεδο των συνολικών επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και όχι στο επίπεδο μεμονωμένων προϊόντων ή υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω αυτών των υπηρεσιών.
- (31) Όταν πάροχος επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης προσφέρει ο ίδιος ορισμένα προϊόντα ή υπηρεσίες σε καταναλωτές μέσω των δικών του επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης ή μέσω χρήστη εταιρικού ιστοτόπου τον οποίο ελέγχει, ο εν λόγω πάροχος μπορεί να ανταγωνιστεί απευθείας άλλους μη ελεγχόμενους από αυτόν χρήστες εταιρικών ιστοτόπων που χρησιμοποιούν τις δικές του επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης. Σε τέτοιες περιπτώσεις, ειδικότερα, είναι σημαντικό ο πάροχος επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης να ενεργεί κατά τρόπο διαφανή και να παρέχει, με τη χρήση νομικών, εμπορικών ή τεχνικών μέσων, περιγραφή κάθε τυχόν διαφοροποιημένης μεταχείρισης των προϊόντων ή υπηρεσιών που προσφέρει ο ίδιος, ή μέσω χρήστη εταιρικού ιστοτόπου υπό τον έλεγχο του, σε σύγκριση με προϊόντα ή υπηρεσίες που προσφέρουν οι χρήστες ανταγωνιστικών εταιρικών ιστοτόπων. Για λόγους αναλογικότητας, η υποχρέωση αυτή θα πρέπει να έχει εφαρμογή σε επίπεδο επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης συνολικά και όχι σε επίπεδο μεμονωμένων προϊόντων ή υπηρεσιών προσφερόμενων μέσω αυτών των υπηρεσιών.

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



- (32) Ο παρών κανονισμός θα πρέπει να καλύπτει τους ειδικούς συμβατικούς όρους, ειδικά σε καταστάσεις άισης διαπραγματευτικής ισχύος, ώστε οι συμβατικές σχέσεις να λειτουργούν σε πλαίσιο καλής πίστης και χρηστών συναλλακτικών ηθών. Η προβλεψιμότητα και η διαφάνεια απαιτούν να παρέχεται στους επιχειρηματικούς χρήστες μια πραγματική ευκαιρία να εξοικειωθούν με τις αλλαγές στους όρους και τις προϋποθέσεις, που θα πρέπει επομένως να μην επιβάλλονται με αναδρομική ισχύ, εκτός κι αν βασίζονται σε νομική ή κανονιστική υποχρέωση ή είναι επωφελείς για αυτούς. Θα πρέπει επί πλέον να εξηγηθούν στους επιχειρηματικούς χρήστες με σαφήνεια οι προϋποθέσεις υπό τις οποίες μπορεί να λυθεί η συμβατική σχέση τους με παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει να μεριμνούν ώστε οι προϋποθέσεις λύσης να είναι πάντα αναλογικές και να μπορούν να ενεργοποιηθούν χωρίς αδικαιολόγητη δυσκολία. Τέλος, οι επιχειρηματικοί χρήστες θα πρέπει να λαμβάνουν πλήρη ενημέρωση για κάθε πρόσβαση που μετά τη λήξη της σύμβασης οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης διατηρούν σε πληροφορίες που ο επιχειρηματικός χρήστης παρέχει ή δημιουργεί στο πλαίσιο της χρήσης των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης.
- (33) Η δυνατότητα πρόσβασης και χρήσης δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, μπορεί να καταστήσει εφικτή τη δημιουργία σημαντικής αξίας στην οικονομία των επιγραμμικών πλατφορμών, τόσο εν γένει όσο και για τους επιχειρηματικούς χρήστες και τις επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης που εμπλέκονται. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης να παρέχουν στους επιχειρηματικούς χρήστες σαφή περιγραφή του πεδίου εφαρμογής, της φύσης και των όρων πρόσβασης και χρήσης ορισμένων κατηγοριών δεδομένων. Η περιγραφή θα πρέπει να είναι αναλογική και ενδεχομένως να αναφέρεται στις γενικές συνθήκες πρόσβασης και όχι σε εξαντλητική ταυτοποίηση πραγματικών δεδομένων ή κατηγοριών δεδομένων. Ωστόσο, η περιγραφή θα μπορούσε να περιλαμβάνει την ταυτοποίηση συγκεκριμένων προϋποθέσεων πρόσβασης σε ορισμένους τύπους πραγματικών δεδομένων που ίσως είναι εξαιρετικά σημαντικά για τους επιχειρηματικούς χρήστες. Τα δεδομένα αυτά θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν αξιολογήσεις και επισκοπήσεις που οι επιχειρηματικοί χρήστες συγκεντρώνουν στις επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης. Συνολικά, η περιγραφή θα πρέπει να επιτρέπει στους επιχειρηματικούς χρήστες να κατανοούν κατά πόσον δύνανται να χρησιμοποιούν τα δεδομένα για να ενισχύσουν τη δημιουργία αξίας τους, ενδεχομένως διατηρώντας υπηρεσίες δεδομένων τρίτων μερών.
- (34) Στο ίδιο πνεύμα, είναι σημαντικό να κατανοούν οι επιχειρηματικοί χρήστες κατά πόσον ο πάροχος διαμοιράζεται με τρίτους δεδομένα που ο επιχειρηματικός χρήστης δημιουργεί με τη χρήση της υπηρεσίας διαμεσολάβησης. Οι επιχειρηματικοί χρήστες θα πρέπει ειδικότερα να λαμβάνουν γνώση κάθε διαμοιρασμού δεδομένων με τρίτους που γίνεται για σκοπούς που είναι αναγκαίοι όχι για την εύρυθμη λειτουργία των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, π.χ. για να εξαργυρώσει ο πάροχος τα δεδομένα για εμπορικούς λόγους. Για να έχουν οι επιχειρηματικοί χρήστες τη δυνατότητα να ασκούν πλήρως τα διαθέσιμα δικαιώματα επηρεασμού του εν λόγω διαμοιρασμού δεδομένων, οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει επίσης να είναι ξεκάθαροι ως προς οποιαδήποτε δυνατότητα μη συμμετοχής σε διαμοιρασμό δεδομένων, εάν υπάρχει τέτοια επιλογή στη συμβατική σχέση με τον επιχειρηματικό χρήστη.
- (35) Οι απαιτήσεις αυτές δεν πρέπει να ερμηνεύονται ως οποιαδήποτε υποχρέωση των παρόχων των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης να διαδίδουν ή να μη διαδίδουν προσωπικά ή μη προσωπικά δεδομένα στους επιχειρηματικούς χρήστες τους. Ωστόσο, τα μέτρα διαφάνειας θα μπορούσαν να συμβάλουν σε ένα μεγαλύτερο διαμοιρασμό δεδομένων και να ενισχύσουν, ως βασική πηγή καινοτομίας και οικονομικής μεγέθυνσης, τους στόχους για τη δημιουργία ενός κοινού ευρωπαϊκού χώρου δεδομένων. Η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα θα πρέπει να είναι σύμφωνη με το ενωσιακό νομικό πλαίσιο για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, και για τον σεβασμό της ιδιωτικής ζωής και την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, και ιδίως σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 <sup>(6)</sup>, την οδηγία (ΕΕ) 2016/680 <sup>(7)</sup>, και την οδηγία 2002/58/ΕΚ <sup>(8)</sup> του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.
- (36) Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ενδέχεται σε ορισμένες περιπτώσεις να περιορίσουν στους όρους και τις προϋποθέσεις τους τη δυνατότητα των επιχειρηματικών χρηστών να προσφέρουν προϊόντα ή υπηρεσίες στους καταναλωτές υπό ευνοϊκότερους όρους με μέσα διαφορετικά από τις εν λόγω επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης. Στις περιπτώσεις αυτές, οι ενδιαφερόμενοι πάροχοι οφείλουν να αναφέρουν τους λόγους που δικαιολογούν τους εν λόγω περιορισμούς, ιδίως όσον αφορά τις κύριες οικονομικές, εμπορικές ή νομικές πτυχές των περιορισμών. Ωστόσο, η εν λόγω υποχρέωση διαφάνειας δεν θα πρέπει να θεωρείται ότι επηρεάζει την εκτίμηση νομιμότητας των προαναφερόμενων περιορισμών βάσει άλλων πράξεων του δικαίου της Ένωσης ή του δικαίου των κρατών μελών που τηρεί το δίκαιο της Ένωσης, μεταξύ άλλων, στους τομείς του ανταγωνισμού και των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών, καθώς και την εφαρμογή του εν λόγω δικαίου.

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

<sup>(7)</sup> Οδηγία (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από αρμόδιες αρχές για τους σκοπούς της πρόληψης, διερεύνησης, ανίχνευσης ή δίωξης ποινικών αδικημάτων ή της εκτέλεσης ποινικών κυρώσεων και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της απόφασης-πλαίσιο 2008/977/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 89).

<sup>(8)</sup> Οδηγία 2002/58/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Ιουλίου 2002, σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία για την προστασία ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες) (ΕΕ L 201 της 31.7.2002, σ. 37).



- (37) Για να είναι σε θέση οι επιχειρηματικοί χρήστες, συμπεριλαμβανομένων όσων έχουν υποστεί περιορισμό, αναστολή ή διακοπή της χρήσης των σχετικών επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, να έχουν πρόσβαση σε άμεσες, κατάλληλες και αποτελεσματικές δυνατότητες προσφυγής, οι πάροχοι των υπηρεσιών αυτών θα πρέπει να προβλέπουν εσωτερικό σύστημα διεκπεραίωσης καταγγελιών. Το εν λόγω εσωτερικό σύστημα διεκπεραίωσης καταγγελιών θα πρέπει να είναι θεμελιωμένο στις αρχές της ίσης μεταχείρισης σε αντίστοιχες καταστάσεις, και να αποσκοπεί στο να διασφαλίζει ότι σημαντικό ποσοστό των καταγγελιών μπορεί να επιλυθεί διμερώς από τον πάροχο των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και από τον ενδιαφερόμενο επιχειρηματικό χρήστη μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης μπορούν να διατηρήσουν σε ισχύ κατά τη διάρκεια της καταγγελίας την απόφαση που έχουν λάβει. Κάθε προσπάθεια επίτευξης συμφωνίας μέσα από την εσωτερική διαδικασία διεκπεραίωσης καταγγελιών δεν επηρεάζει το δικαίωμα των παρόχων των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή των επιχειρηματικών χρηστών να κινήσουν δικαστικές διαδικασίες ανά πάσα στιγμή κατά ή μετά την εσωτερική διαδικασία διεκπεραίωσης καταγγελιών. Επιπλέον, οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει να δημοσιεύουν και να επαληθεύουν τουλάχιστον μια φορά κατ' έτος πληροφορίες σχετικά με τη λειτουργία και την αποτελεσματικότητα του εσωτερικού τους συστήματος διεκπεραίωσης καταγγελιών για να βοηθήσουν τους επιχειρηματικούς χρήστες να κατανοούν τους κύριους τύπους ζητημάτων που ενδέχεται να προκύψουν στο πλαίσιο της παροχής διαφορετικών επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και τη δυνατότητα επίτευξης γρήγορης και αποτελεσματικής διμερούς λύσης.
- (38) Στόχος των απαιτήσεων του παρόντος κανονισμού που αφορούν τα εσωτερικά συστήματα διεκπεραίωσης καταγγελιών είναι η εξασφάλιση περιθωρίου ευελιξίας για τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης κατά τη λειτουργία των εν λόγω συστημάτων και την αντιμετώπιση μεμονωμένων καταγγελιών, ώστε να ελαχιστοποιείται ο διοικητικός φόρτος. Επιπλέον, τα εσωτερικά συστήματα διεκπεραίωσης καταγγελιών θα πρέπει να επιτρέπουν στους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης να αντιμετωπίζουν, όταν είναι απαραίτητο, κατά αναλογικό τρόπο τυχόν κακόπιστη χρήση των προαναφερόμενων συστημάτων που ενδέχεται να επιδιώξουν ορισμένοι επιχειρηματικοί χρήστες. Υπό το πρίσμα των δαπανών δημιουργίας και λειτουργίας τέτοιων συστημάτων, είναι σκόπιμο να εξαιρούνται από τις υποχρεώσεις αυτές οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης που συνιστούν μικρές επιχειρήσεις, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις της σύστασης 2003/361/ΕΚ της Επιτροπής<sup>(9)</sup>. Οι κανόνες ενοποίησης που καθορίζονται στην εν λόγω σύσταση διασφαλίζουν ότι αποτρέπεται οποιαδήποτε καταστρατήγηση. Από την απαλλαγή αυτή δεν θα πρέπει να θίγεται το δικαίωμα των εν λόγω επιχειρήσεων να δημιουργήσουν, σε προαιρετική βάση, εσωτερικό σύστημα διεκπεραίωσης καταγγελιών, το οποίο να συμμορφώνεται με τα κριτήρια που ορίζει ο παρών κανονισμός.
- (39) Η χρήση της λέξης «εσωτερικά» δεν θα πρέπει να θεωρείται ότι εμποδίζει την ανάθεση εσωτερικού συστήματος διεκπεραίωσης καταγγελιών σε εξωτερικό πάροχο υπηρεσιών ή άλλη εταιρική δομή, εάν ο πάροχος υπηρεσιών ή άλλη εταιρική δομή έχει πλήρη εξουσιοδότηση και ικανότητα να διασφαλίζει τη συμμόρφωση του εσωτερικού συστήματος διεκπεραίωσης καταγγελιών με τις απαιτήσεις του παρόντος κανονισμού.
- (40) Η διαμεσολάβηση μπορεί να προσφέρει στους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και στους επιχειρηματικούς τους χρήστες ένα μέσο για ικανοποιητική επίλυση διαφορών, χωρίς να χρειάζεται να προσφύγουν σε δικαστικές διαδικασίες που μπορεί να είναι μακροχρόνιες και δαπανηρές. Ως εκ τούτου, οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει να διευκολύνουν τη διαμεσολάβηση, ιδίως με τον καθορισμό τουλάχιστον δύο δημόσιων ή ιδιωτικών διαμεσολαβητών με τους οποίους είναι πρόθυμοι να συνεργαστούν. Ο ελάχιστος αριθμός των διαμεσολαβητών που καθορίζονται αποσκοπεί στη διασφάλιση της ουδετερότητάς τους. Ο καθορισμός διαμεσολαβητών που παρέχουν τις υπηρεσίες τους από τοποθεσία εκτός της Ένωσης θα πρέπει να επιτρέπεται, υπό την προϋπόθεση ότι διασφαλίζεται ότι η χρήση των εν λόγω υπηρεσιών δεν στερεί με κανέναν απολύτως τρόπο από τους ενδιαφερόμενους επιχειρηματικούς χρήστες οποιαδήποτε έννομη προστασία που τους προσφέρεται βάσει του δικαίου της Ένωσης ή του δικαίου των κρατών μελών, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων του παρόντος κανονισμού και του εφαρμοστέου δικαίου σχετικά με την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και του εμπορικού απορρήτου. Προκειμένου να είναι προσβάσιμοι, δίκαιοι και όσο το δυνατόν πιο γρήγοροι, αποτελεσματικοί και αποδοτικοί, οι εν λόγω διαμεσολαβητές θα πρέπει να πληρούν ορισμένα καθορισμένα κριτήρια. Ωστόσο, οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και οι επιχειρηματικοί χρήστες τους θα πρέπει να παραμένουν ελεύθεροι να καθορίζουν από κοινού οποιοδήποτε διαμεσολαβητή της επιλογής τους όταν ανακύψει διαφορά μεταξύ τους. Σύμφωνα με την οδηγία 2008/52/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου<sup>(10)</sup>, η προβλεπόμενη στον παρόντα κανονισμό διαμεσολάβηση θα πρέπει να αποτελεί εθελοντική διαδικασία με την έννοια ότι τα ίδια τα μέρη είναι υπεύθυνα για τη διαδικασία και μπορούν να την εκκινήσουν και να την τερματίσουν ανά πάσα στιγμή. Παρά τον προαιρετικό χαρακτήρα της, οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει να εξετάζουν καλώς τις αιτήσεις προσφυγής στη διαμεσολάβηση την οποία προβλέπει ο παρών κανονισμός.
- (41) Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει να αναλαμβάνουν εύλογο ποσοστό των συνολικών δαπανών της διαμεσολάβησης, λαμβάνοντας υπόψη όλα τα σχετικά στοιχεία της εκάστοτε υπόθεσης. Για τον σκοπό αυτό, ο διαμεσολαβητής θα πρέπει να προτείνει το εύλογο για την εκάστοτε υπόθεση ποσοστό. Λόγω των δαπανών και του διοικητικού φόρτου που συνδέονται με την ανάγκη να καθορίζουν οι όροι και οι προϋποθέσεις τους διαμεσολαβητές, σκόπιμο είναι να εξαιρούνται από την υποχρέωση αυτή οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης που αποτελούν μικρές επιχειρήσεις, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις της σύστασης 2003/361/ΕΚ της Επιτροπής. Οι κανόνες ενοποίησης που καθορίζονται στην εν λόγω σύσταση διασφαλίζουν ότι αποτρέπεται οποιαδήποτε καταστρατήγηση της εν λόγω υποχρέωσης. Παρ' όλα αυτά, δεν θα πρέπει να θίγεται το δικαίωμα των εν λόγω επιχειρήσεων να καθορίζουν στους όρους και τις προϋποθέσεις τους διαμεσολαβητές που να συμμορφώνονται με τα κριτήρια που ορίζονται στον παρόντα κανονισμό.

<sup>(9)</sup> Σύσταση της Επιτροπής 2003/361/ΕΚ, της 6ης Μαΐου 2003, σχετικά με τον ορισμό των πολύ μικρών, των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων (ΕΕ L 124 της 20.5.2003, σ. 36).

<sup>(10)</sup> Οδηγία 2008/52/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2008, για ορισμένα θέματα διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις (ΕΕ L 136 της 24.5.2008, σ. 3).

- (42) Εφόσον οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει πάντα να καθορίζουν τους διαμεσολαβητές με τους οποίους επιθυμούν να συνεργαστούν, και θα πρέπει να ενεργούν καλόπιστα κατά τη διάρκεια κάθε προσπάθειας διαμεσολάβησης σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό, οι υποχρεώσεις αυτές θα πρέπει να τηθούν κατά τρόπο που να αποτρέπει την κατάχρηση του συστήματος διαμεσολάβησης από τους επιχειρηματικούς χρήστες. Οι επιχειρηματικοί χρήστες θα πρέπει επίσης να υποχρεούνται να προσφεύγουν σε διαμεσολάβηση με καλή πίστη. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης δεν θα πρέπει να υποχρεούνται να προσφύγουν σε διαμεσολάβηση όταν ο επιχειρηματικός χρήστης ασκεί αίτηση διαμεσολάβησης για θέμα το οποίο αυτός είχε παλαιότερα υποβάλει σε διαμεσολάβηση και ο διαμεσολαβητής είχε κρίνει ότι σε εκείνη την υπόθεση ο επιχειρηματικός χρήστης δεν είχε ενεργήσει καλόπιστα. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης επίσης δεν θα πρέπει να υποχρεούνται να προσφύγουν σε διαμεσολάβηση για επιχειρηματικούς χρήστες που έχουν υποβάλει στον διαμεσολαβητή επανειλημμένες ανεπιτυχείς αιτήσεις διαμεσολάβησης. Οι εν λόγω εξαιρετικές καταστάσεις δεν θα πρέπει να περιορίζουν τη δυνατότητα του επιχειρηματικού χρήστη να υποβάλει για διαμεσολάβηση μια υπόθεση εάν, όπως θα εξακριβώσει ο διαμεσολαβητής, το θέμα της διαμεσολάβησης δεν σχετίζεται με τις προηγούμενες υποθέσεις.
- (43) Προκειμένου να διευκολύνεται η επίλυση διαφορών που σχετίζονται με την παροχή επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης στην Ένωση, η Επιτροπή θα πρέπει, σε στενή συνεργασία με τα κράτη μέλη, να ενθαρρύνει τη σύσταση εξειδικευμένων οργανισμών διαμεσολάβησης, οι οποίοι προς το παρόν δεν υπάρχουν. Η συμμετοχή διαμεσολαβητών που διαθέτουν εξειδικευμένες γνώσεις στις επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης, καθώς και στους ειδικούς τομείς του κλάδου εντός των οποίων παρέχονται οι εν λόγω υπηρεσίες, αναμένεται ότι θα ενισχύσει την εμπιστοσύνη αμφοτέρων των συμβαλλόμενων μερών στη διαδικασία διαμεσολάβησης και ότι θα αυξήσει την πιθανότητα ταχείας, δίκαιης και ικανοποιητικής έκβασης της διαδικασίας.
- (44) Διάφοροι παράγοντες, όπως περιορισμένα οικονομικά μέσα, ο φόβος αντιποίνων και ρήτρες στους όρους και τις προϋποθέσεις περί αποκλειστικής επιλογής δικαίου και αρμοδίου δικαστηρίου, μπορούν να περιορίσουν την αποτελεσματικότητα των υφιστάμενων δυνατοτήτων προσφυγής, ιδίως εκείνων που απαιτούν από τους επιχειρηματικούς χρήστες ή τους χρήστες εταιρικών ιστότοπων να ενεργούν μεμονωμένα και επώνυμα. Για την αποτελεσματική εφαρμογή του παρόντος κανονισμού, θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα στις οργανώσεις, τις ενώσεις που εκπροσωπούν επιχειρηματικούς χρήστες ή χρήστες εταιρικών ιστότοπων καθώς και σε ορισμένους δημόσιους οργανισμούς που είναι εγκατεστημένοι στα κράτη μέλη, να προσφεύγουν στα εθνικά δικαστήρια σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο, συμπεριλαμβανομένων των εθνικών διαδικαστικών απαιτήσεων. Η εν λόγω προσφυγή ενώπιον εθνικών δικαστηρίων θα πρέπει να αποσκοπεί στη διακοπή ή την απαγόρευση των παραβιάσεων των κανόνων του παρόντος κανονισμού και στην πρόληψη μελλοντικών ζημιών που θα μπορούσαν να υπονομεύσουν τις βιώσιμες επιχειρηματικές σχέσεις στην οικονομία των επιγραμμικών πλατφορμών. Προκειμένου να διασφαλίζεται ότι οι εν λόγω οργανώσεις ή ενώσεις θα ασκούν το δικαίωμα αυτό αποτελεσματικά και με κατάλληλο τρόπο, θα πρέπει να πληρούν ορισμένα κριτήρια. Ειδικότερα, πρέπει να έχουν συσταθεί σύμφωνα με το δίκαιο κράτους μέλους, να μην έχουν κερδοσκοπικό χαρακτήρα και να επιδιώκουν τους στόχους τους σε μόνιμη βάση. Σκοπός των απαιτήσεων αυτών είναι να αποτρέπουν οποιαδήποτε *ad hoc* σύσταση οργανώσεων ή ενώσεων με σκοπό κάποια συγκεκριμένη ενέργεια ή ειδικές δράσεις, ή την αποκόμιση κερδών. Επί πλέον θα πρέπει να υπάρχει μέριμνα ώστε στις αποφάσεις που λαμβάνουν οι εν λόγω οργανώσεις ή ενώσεις να μην ασκείται αθέμιτη επιρροή από τρίτους παρόχους χρηματοδότησης.

Προς αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων, θα πρέπει ειδικότερα να αποτραπεί το ενδεχόμενο να υπόκεινται οι οργανώσεις ή ενώσεις που εκπροσωπούν επιχειρηματικούς χρήστες ή χρήστες εταιρικών ιστότοπων σε αθέμιτη επιρροή από παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης. Η πλήρης και δημόσια κοινοποίηση πληροφοριών περί μελών και πηγής της χρηματοδότησης εκτιμάται ότι θα διευκολύνει τα εθνικά δικαστήρια να αξιολογούν κατά πόσον πληρούνται τα κριτήρια επιλεξιμότητας. Λαμβανομένου υπόψη του ιδιαίτερου καθεστώτος των αρμόδιων δημόσιων φορέων στα κράτη μέλη όπου έχουν συσταθεί τέτοιοι φορείς, θα πρέπει μόνο να απαιτείται να έχει ανατεθεί ειδικά στους εν λόγω φορείς, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του εθνικού δικαίου, να ασκούν προσφυγές που είτε εξυπηρετούν το συλλογικό συμφέρον των ενδιαφερόμενων μερών είτε εξυπηρετούν το γενικό συμφέρον, χωρίς όμως να απαιτείται η εφαρμογή των κριτηρίων αυτών στους εν λόγω δημόσιους φορείς. Οποιοσδήποτε τέτοιες ενέργειες δεν θα πρέπει επ' ουδενί να επηρεάζουν τα δικαιώματα των επιχειρηματικών χρηστών και των χρηστών εταιρικών ιστότοπων να προσφεύγουν μεμονωμένα στα δικαστήρια.

- (45) Η ταυτότητα των οργανώσεων, των ενώσεων και των δημοσίων οργανισμών που, κατά την άποψη των κρατών μελών, θα πρέπει να νομιμοποιούνται να ασκήσουν προσφυγή σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό, θα πρέπει να κοινοποιείται στην Επιτροπή. Κατά τη διάρκεια της κοινοποίησης αυτής, τα κράτη μέλη θα πρέπει να κάνουν ειδική αναφορά στις σχετικές εθνικές διατάξεις βάσει των οποίων συστάθηκε η οργάνωση, η ένωση ή ο δημόσιος φορέας και, ανάλογα με την περίπτωση, να παραπέμπουν στο σχετικό δημόσιο μητρώο στο οποίο είναι εγγεγραμμένη η οργάνωση ή η ένωση. Η εν λόγω επιπρόσθετη επιλογή ορισμού από τα κράτη μέλη θα πρέπει να προβλέπει ένα συγκεκριμένο επίπεδο ασφάλειας δικαίου και προβλεψιμότητας στο οποίο να μπορούν οι επιχειρηματικοί χρήστες και οι χρήστες εταιρικών ιστότοπων να βασιστούν. Συγχρόνως, αποσκοπεί στο να καταστήσει τις δικαστικές διαδικασίες αποτελεσματικότερες και συνοπτικότερες, κάτι που κρίνεται σκόπιμο στο πλαίσιο αυτό. Η Επιτροπή θα πρέπει να διασφαλίζει τη δημοσίευση του καταλόγου αυτών των οργανώσεων, ενώσεων και δημοσίων φορέων στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο κατάλογος θα

πρέπει να χρησιμεύει ως μαχητό τεκμήριο της νομικής ικανότητας της προσφεύγουσας οργάνωσης, ένωσης ή δημόσιου φορέα. Σε περίπτωση αμφισβήτησης όσον αφορά κάποιον ορισμό, το κράτος μέλος που προέβη στον ορισμό οργάνωσης, ένωσης ή δημόσιου φορέα οφείλει να διερευνήσει την αμφισβήτηση αυτή. Οι οργανώσεις, οι ενώσεις και οι δημόσιοι φορείς που δεν έχουν ορισθεί από κράτος μέλος πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να προσφύγουν στα εθνικά δικαστήρια, μετά από εξέταση της νομικής ικανότητας σύμφωνα με τα κριτήρια του παρόντος κανονισμού.

- (46) Θα πρέπει να υποχρεούνται τα κράτη μέλη να διασφαλίζουν την επαρκή και αποτελεσματική επιβολή του παρόντος κανονισμού. Δεδομένου ότι τα κράτη μέλη διαθέτουν ήδη διαφορετικά συστήματα επιβολής, δεν θα πρέπει να υποχρεούνται να συγκροτήσουν νέους εθνικούς φορείς επιβολής. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να αναθέσουν σε υφιστάμενες αρχές, συμπεριλαμβανομένων των δικαστηρίων, την επιβολή του παρόντος κανονισμού. Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να υποχρεώνει τα κράτη μέλη να προβλέπουν αυτεπάγγελτη επιβολή ή να επιβάλλουν πρόστιμα.
- (47) Η Επιτροπή θα πρέπει να εποπτεύει διαρκώς την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού σε στενή συνεργασία με τα κράτη μέλη. Σε αυτό το πλαίσιο, θα πρέπει η Επιτροπή να επιδιώξει τη δημιουργία ενός εκτεταμένου δικτύου ανταλλαγής πληροφοριών αξιοποιώντας ήδη υφιστάμενους φορείς εμπειρογνωμοσύνης, κέντρα αριστείας, καθώς και το Παρατηρητήριο για την οικονομία των επιγραμμικών πλατφορμών. Στο πλαίσιο αυτό τα κράτη μέλη θα πρέπει, κατόπιν παραγγελίας, να παράσχουν στην Επιτροπή κάθε συναφή πληροφορία που διαθέτουν. Τέλος, το έργο αυτό εκτιμάται ότι θα ωφεληθεί από τη συνολική αυξημένη διαφάνεια που ο παρών κανονισμός επιδιώκει να επιτύχει στις εμπορικές σχέσεις μεταξύ επιχειρηματικών χρηστών και παρόχων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και μεταξύ χρηστών εταιρικών ιστότοπων και οι επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης. Για την αποτελεσματική εκτέλεση των καθηκόντων της παρακολούθησης και της επανεξέτασης βάσει του παρόντος κανονισμού, η Επιτροπή θα πρέπει να επιδιώξει να συλλέξει πληροφορίες από τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης θα πρέπει να συνεργάζονται καλόπιστα διευκολύνοντας τη συλλογή αυτών των δεδομένων, κατά περίπτωση.
- (48) Οι κώδικες δεοντολογίας που καταρτίζονται είτε από τους οικείους παρόχους υπηρεσιών είτε από οργανώσεις ή ενώσεις που τους εκπροσωπούν, μπορούν να συμβάλλουν στην ορθή εφαρμογή του παρόντος κανονισμού και θα πρέπει, συνεπώς, να ενθαρρύνονται. Κατά την κατάρτιση των εν λόγω κωδικών δεοντολογίας, σε συνεννόηση με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των σχετικών τομέων, καθώς και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των πολύ μικρών, των μικρών και των μεσαίων επιχειρήσεων. Οι εν λόγω κώδικες δεοντολογίας θα πρέπει να διατυπώνονται κατά τρόπο αντικειμενικό και αμερόληπτο.
- (49) Η Επιτροπή θα πρέπει να αξιολογεί ανά τακτά χρονικά διαστήματα τον παρόντα κανονισμό και να παρακολουθεί στενά τα αποτελέσματά του στην οικονομία των επιγραμμικών πλατφορμών, ιδίως προκειμένου να καθορίζεται η ανάγκη τροποποιήσεων υπό το πρίσμα σχετικών τεχνολογικών ή εμπορικών εξελίξεων. Η ανωτέρω αξιολόγηση θα πρέπει να περιλαμβάνει τις ενδεχόμενες επιπτώσεις στους επιχειρηματικούς χρήστες από τη γενική χρήση των περι δικαίου και αρμοδίου δικαστηρίου διατάξεων που προσδιορίζονται μονομερώς στους όρους και τις προϋποθέσεις από τον πάροχο των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης. Για να αποτυπώνει μια ευρεία εικόνα των εξελίξεων στον κλάδο, η αξιολόγηση θα πρέπει να συνεκτιμά τις εμπειρίες των κρατών μελών και των σχετικών ενδιαφερόμενων μερών. Η ομάδα εμπειρογνομών για το Παρατηρητήριο της οικονομίας των επιγραμμικών πλατφορμών που συστάθηκε βάσει της απόφασης C(2018)2393 της Επιτροπής έχει κεντρικό ρόλο στην εκπόνηση της αξιολόγησης του παρόντος κανονισμού από την Επιτροπή. Θα πρέπει συνεπώς η Επιτροπή να λαμβάνει δεόντως υπόψη τις γνώμες και τις εκθέσεις που της υποβάλλει η ανωτέρω ομάδα. Μετά από κάθε τέτοια αξιολόγηση, η Επιτροπή θα πρέπει να λαμβάνει τα ενδεδειγμένα μέτρα. Περαιτέρω μέτρα, μεταξύ άλλων και νομοθετικής φύσης, ενδέχεται να ενδεικνύονται εάν και όταν οι διατάξεις του παρόντος κανονισμού αποδειχθούν ανεπαρκείς για την κατάλληλη αντιμετώπιση τυχόν συνεχιζόμενων ανισορροπιών και αθέμιτων εμπορικών πρακτικών στον κλάδο.
- (50) Κατά την παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται βάσει του παρόντος κανονισμού, θα πρέπει να λαμβάνονται όσο το δυνατόν περισσότερο υπόψη οι ιδιαίτερες ανάγκες των ατόμων με αναπηρίες, σύμφωνα με τους στόχους της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρίες <sup>(11)</sup>.
- (51) Δεδομένου ότι ο στόχος του παρόντος κανονισμού, δηλαδή η διασφάλιση δικαίου, προβλέψιμου, βιώσιμου και αξιόπιστου επιγραμμικού επιχειρηματικού περιβάλλοντος εντός της εσωτερικής αγοράς δεν είναι δυνατόν να επιτευχθεί επαρκώς από τα κράτη μέλη, μπορεί όμως, λόγω της κλίμακας και των αποτελεσμάτων του, να επιτευχθεί καλύτερα σε επίπεδο Ένωσης, η Ένωση μπορεί να αποφασίσει μέτρα, σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας που διατυπώνεται στο άρθρο 5 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας, όπως αυτή διατυπώνεται στο εν λόγω άρθρο, ο παρών κανονισμός δεν υπερβαίνει τα αναγκαία όρια για την επίτευξη του στόχου αυτού.
- (52) Ο παρών κανονισμός επιδιώκει να διασφαλίσει τον πλήρη σεβασμό του δικαιώματος αποτελεσματικής προσφυγής και δίκαιης δίκης όπως ορίζεται στο άρθρο 47 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και να προωθήσει την εφαρμογή της ελεύθερης άσκησης επιχειρηματικών δραστηριοτήτων όπως ορίζεται στο άρθρο 16 του Χάρτη,

<sup>(11)</sup> Απόφαση 2010/48/EK του Συμβουλίου, της 26ης Νοεμβρίου 2009, σχετικά με τη σύναψη, από την Ευρωπαϊκή Κοινότητα, της σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρίες (ΕΕ L 23 της 27.1.2010, σ. 37).



ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΟΝ ΠΑΡΟΝΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ:

### Άρθρο 1

#### Αντικείμενο και πεδίο εφαρμογής

1. Σκοπός του παρόντος κανονισμού είναι να συμβάλει στην εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς θεσπίζοντας κανόνες που εξασφαλίζουν κατάλληλη διαφάνεια, αμεροληψία και δυνατότητα αποτελεσματικής προσφυγής σε επιχειρηματικούς χρήστες επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και χρήστες εταιρικών ιστότοπων, σε σχέση με επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης.
2. Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται στις επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης και τις επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης που παρέχονται ή προσφέρονται προς παροχή στους επιχειρηματικούς χρήστες και τους χρήστες εταιρικών ιστότοπων, αντίστοιχα, που είναι εγκατεστημένοι ή διαμένουν στην Ένωση και οι οποίοι προσφέρουν προϊόντα ή υπηρεσίες, μέσω των εν λόγω επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης, σε καταναλωτές που βρίσκονται στην Ένωση, ανεξαρτήτως του τόπου εγκατάστασης ή διαμονής των παρόχων των εν λόγω υπηρεσιών και ανεξαρτήτως του κατά τα άλλα εφαρμοστέου δικαίου.
3. Ο παρών κανονισμός δεν εφαρμόζεται σε υπηρεσίες επιγραμμικών πληρωμών ή σε εργαλεία επιγραμμικής διαφήμισης ή σε επιγραμμικές δημοπρασίες διαφήμισεων που δεν παρέχονται με σκοπό τη διευκόλυνση της έναρξης άμεσων συναλλαγών και δεν συνεπάγονται συμβατική σχέση με τους καταναλωτές.
4. Ο παρών κανονισμός δεν θίγει τους εθνικούς νόμους που, σε συμφωνία με το ενωσιακό δίκαιο, απαγορεύουν ή τιμωρούν τις μονομερείς ενέργειες ή τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές όταν οι πτυχές αυτές δεν καλύπτονται από τον παρόντα κανονισμό. Ο παρών κανονισμός δεν θίγει το εθνικό αστικό δίκαιο, και ιδιαίτερα το δίκαιο των συμβάσεων, όπως τους κανόνες σχετικά με την ισχύ, την κατάρτιση, τα αποτελέσματα ή τη λύση μιας σύμβασης, στο μέτρο που οι εθνικοί κανόνες του αστικού δικαίου είναι σύμφωνοι με το ενωσιακό δίκαιο και στον βαθμό που οι σχετικές πτυχές δεν καλύπτονται από τον παρόντα κανονισμό.
5. Ο παρών κανονισμός δεν θίγει το ενωσιακό δίκαιο και ειδικότερα το ενωσιακό δίκαιο που ισχύει στους τομείς της δικαστικής συνεργασίας επί αστικών υποθέσεων, του ανταγωνισμού, της προστασίας των δεδομένων, της προστασίας των εμπορικών απορρήτων, της προστασίας των καταναλωτών, του ηλεκτρονικού εμπορίου και των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

### Άρθρο 2

#### Ορισμοί

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

- 1) «επιχειρηματικός χρήστης»: κάθε φυσικό πρόσωπο που ενεργεί υπό εμπορική ή επαγγελματική ιδιότητα ή κάθε νομικό πρόσωπο το οποίο προσφέρει προϊόντα ή υπηρεσίες, μέσω επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, σε καταναλωτές για σκοπούς σχετικούς με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα·
- 2) «επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης»: υπηρεσίες που πληρούν όλες τις ακόλουθες προϋποθέσεις:
  - α) αποτελούν υπηρεσίες της κοινωνίας των πληροφοριών κατά την έννοια του άρθρου 1 παράγραφος 1 στοιχείο β) της οδηγίας (ΕΕ) 2015/1535 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου <sup>(12)</sup>·
  - β) επιτρέπουν στους επαγγελματικούς χρήστες να προσφέρουν προϊόντα ή υπηρεσίες σε καταναλωτές προκειμένου να διευκολύνουν την έναρξη άμεσων συναλλαγών μεταξύ των εν λόγω επιχειρηματικών χρηστών και των καταναλωτών, ανεξαρτήτως του τόπου όπου διενεργούνται τελικά οι εν λόγω συναλλαγές·
  - γ) παρέχονται σε επιχειρηματικούς χρήστες βάσει συμβατικής σχέσης μεταξύ του παρόχου των εν λόγω υπηρεσιών και των επιχειρηματικών χρηστών οι οποίοι προσφέρουν προϊόντα ή υπηρεσίες σε καταναλωτές·
- 3) «πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης»: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που παρέχει ή προσφέρεται να παρέχει επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης σε επιχειρηματικούς χρήστες·

<sup>(12)</sup> Οδηγία (ΕΕ) 2015/1535 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 9ης Σεπτεμβρίου 2015, για την καθιέρωση μιας διαδικασίας πληροφόρησης στον τομέα των τεχνικών κανόνων σχετικά με τις υπηρεσίες της κοινωνίας των πληροφοριών (ΕΕ L 241 της 17.9.2015, σ. 1).

- 4) «καταναλωτής»: κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα·
- 5) «επιγραμμική μηχανή αναζήτησης»: ψηφιακή υπηρεσία που επιτρέπει στους χρήστες να υποβάλλουν ερωτήματα για να πραγματοποιούν αναζητήσεις κατ' αρχήν σε όλους τους ιστότοπους ή σε όλους τους ιστότοπους συγκεκριμένης γλώσσας βάσει ερωτήματος για οποιοδήποτε θέμα, με τη μορφή λέξης-κλειδιού, φωνητικής εντολής, φράσης ή άλλων εισερχόμενων δεδομένων, και επιστρέφει υπό οιαδήποτε μορφή αποτελέσματα όπου μπορούν να ανευρεθούν πληροφορίες σχετικές με το περιεχόμενο που έχει ζητηθεί·
- 6) «πάροχος επιγραμμικής μηχανής αναζήτησης»: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που παρέχει ή προσφέρεται να παρέχει υπηρεσίες επιγραμμικής μηχανής αναζήτησης σε καταναλωτές·
- 7) «χρήστης εταιρικού ιστότοπου»: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο χρησιμοποιεί μια επιγραμμική διεπαφή, ήτοι οποιοδήποτε λογισμικό, συμπεριλαμβανομένου ενός ιστότοπου ή μέρους αυτού, και εφαρμογές, συμπεριλαμβανομένων των εφαρμογών για κινητές συσκευές, για να προσφέρει προϊόντα ή υπηρεσίες σε καταναλωτές για σκοπούς σχετικούς με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα·
- 8) «κατάταξη»: η σχετική προβολή που δίδεται σε προϊόντα ή υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, ή ο βαθμός συνάφειας που απονέμεται από τις επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης στα αποτελέσματα αναζήτησης, όπως παρουσιάζονται, οργανώνονται ή κοινοποιούνται από παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή από παρόχους επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης, αντίστοιχα, ανεξαρτήτως των τεχνολογικών μέσων που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση, την οργάνωση ή την κοινοποίηση·
- 9) «έλεγχος»: η κυριότητα ή δυνατότητα καθοριστικού επηρεασμού μιας επιχείρησης, κατά την έννοια του άρθρου 3 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 139/2004 του Συμβουλίου <sup>(13)</sup>·
- 10) «όροι και προϋποθέσεις»: όλοι οι όροι και οι προϋποθέσεις ή προδιαγραφές, ανεξάρτητα από την ονομασία ή τη μορφή τους, που διέπουν τη συμβατική σχέση μεταξύ του παρόχου επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και των επιχειρηματικών τους χρηστών και καθορίζονται μονομερώς από τον πάροχο επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης. Το κατά πόσον οι όροι και οι προϋποθέσεις έχουν οριστεί μονομερώς εκτιμάται με βάση μια συνολική αξιολόγηση όπου το σχετικό μέγεθος των ενδιαφερόμενων μερών, το γεγονός ότι υπήρξε διαπραγμάτευση, ή ότι ορισμένες από τις διατάξεις της ενδέχεται να έχουν αποτελέσει αντικείμενο μιας τέτοιας διαπραγμάτευσης και να έχουν οριστεί από κοινού από τον πάροχο και τον επιχειρηματικό χρήστη, δεν είναι από μόνο του καθοριστικό·
- 11) «παρεπόμενα προϊόντα και υπηρεσίες»: τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που, πριν από την ολοκλήρωση μιας συναλλαγής που ξεκίνησε στην επιγραμμική υπηρεσία διαμεσολάβησης, προσφέρονται στον καταναλωτή επιπροσθέτως και συμπληρωματικώς προς το κύριο προϊόν ή υπηρεσία που προσφέρεται από τον επιχειρηματικό χρήστη μέσω της επιγραμμικής υπηρεσίας διαμεσολάβησης·
- 12) «διαμεσολάβηση»: κάθε διαρθρωμένη διαδικασία, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 στοιχείο α) της οδηγίας 2008/52/ΕΚ
- 13) «σταθερό μέσο»: κάθε μέσο που επιτρέπει στον επιχειρηματικό χρήστη να αποθηκεύει πληροφορίες που απευθύνονται προσωπικά σε αυτόν, κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική πρόσβαση επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών.

### Άρθρο 3

#### Όροι και προϋποθέσεις

1. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης εξασφαλίζουν ότι οι όροι και οι προϋποθέσεις τους:
  - α) συντάσσονται με απλή και κατανοητή διατύπωση·
  - β) είναι εύκολα διαθέσιμες στους επιχειρηματικούς χρήστες σε όλα τα στάδια της εμπορικής τους σχέσης με τον πάροχο επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, συμπεριλαμβανομένου του προσυμβατικού σταδίου·

<sup>(13)</sup> Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 139/2004 του Συμβουλίου, της 20ής Ιανουαρίου 2004, για τον έλεγχο των συγκεντρώσεων μεταξύ επιχειρήσεων (Κοινοτικός κανονισμός συγκεντρώσεων) (ΕΕ L 24 της 29.1.2004, σ. 1).

- γ) καθορίζουν τους λόγους των αποφάσεων αναστολής ή διακοπής ή επιβολής οποιασδήποτε άλλου είδους κυρώσεων, εν όλω ή εν μέρει, στην παροχή επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης σε επιχειρηματικούς χρήστες·
- δ) περιέχουν πληροφορίες για κάθε πρόσθετο δίαυλο διανομής και πιθανό πρόγραμμα επιγραμμικής διαφήμισης (affiliate program) μέσω των οποίων οι πάροχοι των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης μπορούν να διαθέσουν προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρουν οι επιχειρηματικοί χρήστες·
- ε) περιέχουν γενικές πληροφορίες σχετικά με τις επιπτώσεις των όρων και προϋποθέσεων σε ό,τι αφορά την κυριότητα και τον έλεγχο των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας των επιχειρηματικών χρηστών.

2. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης κοινοποιούν με σταθερό μέσο στους ενδιαφερόμενους επιχειρηματικούς χρήστες κάθε προτεινόμενη αλλαγή των όρων και προϋποθέσεων τους.

Οι προτεινόμενες αλλαγές δεν εφαρμόζονται πριν από την λήξη προθεσμίας προειδοποίησης η οποία είναι εύλογη και αναλογική προς τη φύση και την έκταση των προβλεπόμενων αλλαγών και τις συνέπειές τους για τον ενδιαφερόμενο επιχειρηματικό χρήστη. Η προειδοποίηση πραγματοποιείται τουλάχιστον 15 ημέρες πριν από την ημερομηνία κατά την οποία ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ενημερώνει τους ενδιαφερόμενους επιχειρηματικούς χρήστες σχετικά με τις προτεινόμενες αλλαγές. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης παρέχουν μεγαλύτερες προθεσμίες όποτε τούτο είναι αναγκαίο προκειμένου να μπορέσει ο επιχειρηματικός χρήστης να προβεί σε τεχνικές ή εμπορικές προσαρμογές για να συμμορφωθεί με τις αλλαγές.

Ο ενδιαφερόμενος επιχειρηματικός χρήστης έχει δικαίωμα να λύσει τη σύμβαση με τον πάροχο των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης πριν από τη λήξη της προθεσμίας προειδοποίησης. Η λύση επέρχεται εντός 15 ημερών από την παραλαβή της προειδοποίησης του πρώτου εδαφίου, εκτός κι αν ισχύει μικρότερη προθεσμία για τη σύμβαση.

Ο ενδιαφερόμενος επιχειρηματικός χρήστης δύναται, είτε με γραπτή δήλωση είτε με σαφή θετική πράξη, να παραιτηθεί από την προθεσμία προειδοποίησης που αναφέρεται στο δεύτερο εδάφιο ανά πάσα στιγμή μετά την παραλαβή της κοινοποίησης του πρώτου εδαφίου.

Όσο διαρκεί η προθεσμία προειδοποίησης, η υποβολή νέων προϊόντων ή υπηρεσιών στην επιγραμμική υπηρεσία διαμεσολάβησης θεωρείται σαφής θετική πράξη άρσης της προθεσμίας προειδοποίησης, εξαίρεσει των περιπτώσεων όπου η εύλογη και αναλογική προθεσμία προειδοποίησης είναι μεγαλύτερη των 15 ημερών επειδή οι αλλαγές στους όρους και τις προϋποθέσεις απαιτούν να προβεί ο επιχειρηματικός χρήστης σε σημαντικές τεχνικές προσαρμογές των προϊόντων ή των υπηρεσιών του. Σε αυτές τις περιπτώσεις, το ότι ο επιχειρηματικός χρήστης υποβάλλει νέα προϊόντα ή νέες υπηρεσίες δεν θεωρείται ότι αίρει αυτομάτως την προθεσμία προειδοποίησης.

3. Οι όροι και οι προϋποθέσεις, ή οι ειδικές διατάξεις τους, που δεν τηρούν τις απαιτήσεις της παραγράφου 1, καθώς και οι αλλαγές των όρων και προϋποθέσεων τις οποίες εφαρμόζει ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και οι οποίες είναι αντίθετες με τις διατάξεις της παραγράφου 2, είναι άκυρες.

4. Η προβλεπόμενη στην παράγραφο 2 δεύτερο εδάφιο, προθεσμία προειδοποίησης δεν εφαρμόζεται όταν ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης:

- α) υπέχει νομική ή κανονιστική υποχρέωση βάσει της οποίας υποχρεούται να τροποποιεί τους όρους και τις προϋποθέσεις του κατά τρόπο που δεν του επιτρέπει να τηρήσει την προθεσμία προειδοποίησης η οποία προβλέπεται στο δεύτερο εδάφιο της παραγράφου 2.
- β) οφείλει κατ' εξαίρεση να τροποποιήσει τους όρους και τις προϋποθέσεις του για να αντιμετωπίσει έναν απρόβλεπτο και επικείμενο κίνδυνο και να προστατεύσει τις επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης, τους καταναλωτές του ή επιχειρηματικούς χρήστες από απάτες, κακόβουλα λογισμικά, ανεπιθύμητα μηνύματα, παραβιάσεις δεδομένων ή άλλους κινδύνους για την κυβερνοασφάλεια.

5. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης μεριμνούν ώστε η ταυτότητα του επιχειρηματικού χρήστη που παρέχει τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες μέσω της επιγραμμικής υπηρεσίας διαμεσολάβησης να είναι εμφανώς ορατή.



## Άρθρο 4

**Περιορισμός, αναστολή και διακοπή**

1. Όταν πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης αποφασίζει να περιορίσει ή να αναστείλει την παροχή των οικείων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης σε συγκεκριμένο επιχειρηματικό χρήστη σε σχέση με μεμονωμένα προϊόντα ή μεμονωμένες υπηρεσίες που προσφέρονται από τον εν λόγω επιχειρηματικό χρήστη, παρέχει στον ενδιαφερόμενο επιχειρηματικό χρήστη, πριν ή κατά την έναρξη ισχύος του περιορισμού ή της αναστολής, αιτιολόγηση της εν λόγω απόφασης με σταθερό μέσο.
2. Όταν πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης αποφασίζει να διακόψει εν όλω την παροχή των οικείων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης σε συγκεκριμένο επιχειρηματικό χρήστη, παρέχει στον ενδιαφερόμενο επιχειρηματικό χρήστη, τουλάχιστον 30 ημέρες πριν από την έναρξη ισχύος της διακοπής, αιτιολόγηση της εν λόγω απόφασης με σταθερό μέσο.
3. Σε περίπτωση περιορισμού, αναστολής ή διακοπής, ο πάροχος των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης προσφέρει στον επιχειρηματικό χρήστη την ευκαιρία να διευκρινίσει τα περιστατικά και τις περιστάσεις, στο πλαίσιο της προβλεπόμενης στο άρθρο 11 εσωτερικής διαδικασίας διεκπεραίωσης καταγγελιών. Εάν ο πάροχος των υπηρεσιών διαμεσολάβησης ανακαλέσει τον περιορισμό, την αναστολή ή τη διακοπή, επαναφέρει χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση τον επιχειρηματικό χρήστη, καθώς και την παροχή στον επιχειρηματικό χρήστη με κάθε πρόσβαση σε προσωπικά ή άλλα δεδομένα ή και στα δυο, που είχαν δημιουργηθεί με την εκ μέρους αυτού του τελευταίου χρήση των συγκεκριμένων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης πριν από τον περιορισμό, την αναστολή ή τη διακοπή.
4. Η προθεσμία προειδοποίησης της παραγράφου 2 δεν ισχύει, όταν ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης:
  - α) υπέχει νομική ή κανονιστική υποχρέωση βάσει της οποίας υποχρεούται να διακόψει την παροχή σε συγκεκριμένο επιχειρηματικό χρήστη του συνόλου των οικείων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης κατά τρόπο που δεν του επιτρέπει να τηρήσει την εν λόγω προθεσμία προειδοποίησης, ή
  - β) ασκεί δικαίωμα διακοπής για επιτακτικό λόγο βάσει της εθνικής νομοθεσίας σε συμφωνία με το ενωσιακό δικαιο-
  - γ) μπορεί να αποδείξει ότι ο συγκεκριμένος επιχειρηματικός χρήστης έχει επανειλημμένα παραβιάσει τους ισχύοντες όρους και προϋποθέσεις με αποτέλεσμα τη διακοπή εκ μέρους του της παροχής του συνόλου των εν λόγω επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης.

Στις περιπτώσεις που η προθεσμία προειδοποίησης της παραγράφου 2 δεν έχει εφαρμογή, ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης παρέχει χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση στον συγκεκριμένο επιχειρηματικό χρήστη μια αιτιολόγηση της απόφασης αυτής σε σταθερό μέσο.

5. Η αιτιολόγηση που αναφέρεται στις παραγράφους 1 και 2 και στην παράγραφο 4 δεύτερο εδάφιο περιλαμβάνει αναφορά στα συγκεκριμένα πραγματικά περιστατικά ή τις περιστάσεις, συμπεριλαμβανομένου του περιεχομένου κοινοποιήσεων από τρίτους, που οδήγησαν στην απόφαση του παρόχου των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, καθώς και αναφορά στους λόγους της εν λόγω απόφασης, κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 3 παράγραφος 1 στοιχείο γ).

Ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης δεν υποχρεούται να παράσχει αιτιολόγηση εάν υπέχει νομική ή κανονιστική υποχρέωση να μην αναφέρει τα συγκεκριμένα περιστατικά ή τις περιστάσεις ή να μην αναφέρει τον λόγο ή τους λόγους, ή εάν μπορεί να αποδείξει ότι ο συγκεκριμένος επιχειρηματικός χρήστης έχει επανειλημμένα παραβιάσει τους ισχύοντες όρους και προϋποθέσεις με αποτέλεσμα την διακοπή της παροχής του συνόλου των συγκεκριμένων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης.

## Άρθρο 5

**Κατάταξη**

1. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης καθορίζουν στους όρους και τις προϋποθέσεις τους τις κύριες παραμέτρους που καθορίζουν την κατάταξη και τους λόγους της σχετικής σημασίας των εν λόγω κυρίων παραμέτρων, σε αντίθεση με άλλες παραμέτρους.
2. Οι πάροχοι επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης καθορίζουν τις κύριες παραμέτρους που μεμονωμένα ή συλλογικά είναι πιο σημαντικές στη διαμόρφωση της κατάταξης και τη σχετική σημασία των εν λόγω κυρίων παραμέτρων, παρέχοντας εύκολα προσβάσιμη και δημοσίως διαθέσιμη περιγραφή με απλή και κατανοητή διατύπωση στις επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης των εν λόγω παρόχων. Οφείλουν να διατηρούν την εν λόγω περιγραφή αυτή επικαιροποιημένη.

3. Εάν οι κύριες παράμετροι περιλαμβάνουν δυνατότητα επηρεασμού της κατάταξης έναντι οποιασδήποτε άμεσης ή έμμεσης αμοιβής που καταβάλλεται από επιχειρηματικούς χρήστες ή χρήστες εταιρικών ιστοτόπων στον αντίστοιχο πάροχο, ο εν λόγω πάροχος παρέχει επίσης περιγραφή αυτών των δυνατοτήτων και των επιπτώσεών των εν λόγω αμοιβών στην κατάταξη σύμφωνα με τις απαιτήσεις που ορίζονται στις παραγράφους 1 και 2.

4. Εάν ένας πάροχος επιγραμμικής μηχανής αναζήτησης έχει αλλάξει τη σειρά κατάταξης σε συγκεκριμένη περίπτωση ή διαγράφει έναν συγκεκριμένο ιστότοπο μετά από κοινοποίηση τρίτου, τότε προσφέρει στον επιχειρηματικό χρήστη τη δυνατότητα να εξετάσει τα περιεχόμενα της κοινοποίησης.

5. Οι περιγραφές που αναφέρονται στις παραγράφους 1, 2 και 3 επαρκούν ώστε οι επιχειρηματικοί χρήστες ή οι χρήστες εταιρικών ιστοτόπων να μπορούν να κατανοούν επαρκώς κατά πόσον και σε ποιον βαθμό ο μηχανισμός κατάταξης λαμβάνει υπόψη τα ακόλουθα:

α) τα χαρακτηριστικά των προϊόντων και των υπηρεσιών που προσφέρονται στους καταναλωτές μέσω των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή της επιγραμμικής μηχανής αναζήτησης·

β) τη σημασία των εν λόγω χαρακτηριστικών για αυτούς τους καταναλωτές·

γ) όσον αφορά τις επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης, τα χαρακτηριστικά σχεδιασμού του ιστότοπου που χρησιμοποιούν οι χρήστες εταιρικών ιστοτόπων.

6. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και οι πάροχοι επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης δεν υποχρεούνται, για τους σκοπούς της συμμόρφωσης προς τις απαιτήσεις του παρόντος άρθρου, να αποκαλύπτουν αλγορίθμους ή οποιαδήποτε άλλη πληροφορία που με εύλογη βεβαιότητα θα είχε ως αποτέλεσμα τη δυνατότητα να παραπλανηθούν ή να υποστούν βλάβη οι καταναλωτές μέσα από τη χειραγώγηση των αποτελεσμάτων της αναζήτησης. Το παρόν άρθρο δεν θίγει τις διατάξεις της οδηγίας (ΕΕ) 2016/943.

7. Για να διευκολυνθεί η συμμόρφωση των παρόχων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και των παρόχων επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης με τις απαιτήσεις του παρόντος άρθρου και να διευκολυνθεί η επιβολή τους, η Επιτροπή πλαισιώνει με κατευθυντήριες γραμμές τις περί διαφάνειας απαιτήσεις του παρόντος άρθρου.

#### Άρθρο 6

##### Παρεπόμενα προϊόντα και υπηρεσίες

Εάν στους καταναλωτές προσφέρονται παρεπόμενα προϊόντα ή υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων χρηματοπιστωτικών προϊόντων, μέσω επιγραμμικής υπηρεσίας διαμεσολάβησης είτε από τον πάροχο της επιγραμμικής υπηρεσίας διαμεσολάβησης είτε από τρίτους, ο πάροχος της επιγραμμικής υπηρεσίας διαμεσολάβησης περιλαμβάνει στους όρους και τις προϋποθέσεις του μια περιγραφή του τύπου των προσφερόμενων παρεπόμενων προϊόντων και υπηρεσιών και μια περιγραφή του κατά πόσον και υπό ποιες προϋποθέσεις επιτρέπεται και στον επιχειρηματικό χρήστη να προσφέρει τα δικά του παρεπόμενα προϊόντα και υπηρεσίες μέσω της επιγραμμικής υπηρεσίας διαμεσολάβησης.

#### Άρθρο 7

##### Διακριτική μεταχείριση

1. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης περιλαμβάνουν στους όρους και τις προϋποθέσεις τους περιγραφή τυχόν διακριτικής μεταχείρισης που παρέχουν ή επιτρέπεται να παρέχουν σε σχέση, αφενός, με προϊόντα ή υπηρεσίες που προσφέρονται σε καταναλωτές με τις εν λόγω επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης μέσω είτε του ίδιου του παρόχου είτε των επιχειρηματικών χρηστών που ελέγχει ο πάροχος και, αφετέρου, με άλλους επιχειρηματικούς χρήστες. Η εν λόγω περιγραφή αναφέρει τους βασικούς οικονομικούς, εμπορικούς ή νομικούς λόγους αυτής της διακριτικής μεταχείρισης.

2. Οι πάροχοι επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης παρέχουν περιγραφή κάθε τυχόν διακριτικής μεταχείρισης την οποία επιφυλάσσουν ή ενδέχεται να επιφυλάξουν, αφενός σε σχέση με προϊόντα ή υπηρεσίες που προσφέρονται σε καταναλωτές μέσω αυτών των επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης είτε από τον ίδιο τον πάροχο είτε από οποιονδήποτε χρήστη εταιρικών ιστοτόπων που ελέγχεται από τον πάροχο και, αφετέρου, σε σχέση με άλλους χρήστες εταιρικών ιστοτόπων.

3. Η περιγραφή που αναφέρεται στις παραγράφους 1 και 2 καλύπτει ειδικότερα, κατά περίπτωση, οποιαδήποτε διακριτική μεταχείριση με τη μορφή ειδικών μέτρων που λαμβάνει ο πάροχος των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή ο πάροχος επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης, ή συμπεριφοράς αυτού, σε σχέση με οποιοδήποτε από τα ακόλουθα:

- α) την πρόσβαση την οποία ο πάροχος ή οι επιχειρηματικοί χρήστες ή οι χρήστες εταιρικών ιστότοπων που ελέγχει ο εν λόγω πάροχος επιτρέπεται να έχουν σε οποιαδήποτε προσωπικού χαρακτήρα δεδομένα ή άλλα δεδομένα, ή και τα δύο, τα οποία οι επιχειρηματικοί χρήστες, οι χρήστες εταιρικών ιστότοπων ή οι καταναλωτές παρέχουν για τη χρήση των σχετικών επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή των επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης ή τα οποία παράγονται κατά την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών·
- β) την κατάταξη ή άλλες ρυθμίσεις που εφαρμόζει ο πάροχος και οι οποίες επηρεάζουν την πρόσβαση των καταναλωτών στα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω των εν λόγω επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης από άλλους επιχειρηματικούς χρήστες ή μέσω των εν λόγω επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης από άλλους χρήστες εταιρικών ιστότοπων·
- γ) κάθε άμεση ή έμμεση αμοιβή που χρεώνεται για τη χρήση των σχετικών επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης·
- δ) την πρόσβαση στους όρους χρήσης ή σε οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση αμοιβή που χρεώνεται για τη χρήση υπηρεσιών ή λειτουργιών ή τεχνικών διεπαφών που έχουν σχέση με τον επιχειρηματικό χρήστη ή τον χρήστη εταιρικών ιστότοπων και που συνδέονται άμεσα ή παρεπόμενα με τη χρήση των σχετικών επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης.

#### Άρθρο 8

##### Ειδικοί συμβατικοί όροι

Προκειμένου οι συμβατικές σχέσεις μεταξύ παρόχων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και επιχειρηματικών χρηστών να λειτουργούν σε κλίμα καλής πίστης και χρηστών συναλλακτικών ηθών, οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης οφείλουν:

- α) να μην επιβάλλουν αναδρομικές αλλαγές στους όρους και τις προϋποθέσεις, εκτός κι αν υποχρεούνται να τηρήσουν μια νομική ή κανονιστική υποχρέωση ή οι αναδρομικές αλλαγές είναι επωφελείς για τους επιχειρηματικούς χρήστες·
- β) να μεριμνούν ώστε στους όρους και τις προϋποθέσεις να περιλαμβάνονται πληροφορίες για τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες οι επιχειρηματικοί χρήστες μπορούν να διακόψουν τη συμβατική σχέση με τον πάροχο των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης· και
- γ) να περιλαμβάνουν στους όρους και τις προϋποθέσεις τους μια περιγραφή της τεχνικής και συμβατικής πρόσβασης, ή μη πρόσβασης, στις πληροφορίες που παρέχει ή δημιουργεί ο επιχειρηματικός χρήστης και που εκείνοι διατηρούν μετά τη λήξη της σύμβασης με τον επιχειρηματικό χρήστη.

#### Άρθρο 9

##### Πρόσβαση σε δεδομένα

1. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης περιλαμβάνουν στους όρους και τις προϋποθέσεις τους την περιγραφή της τεχνικής και συμβατικής πρόσβασης, ή μη πρόσβασης, επιχειρηματικών χρηστών σε οποιαδήποτε προσωπικού χαρακτήρα δεδομένα ή άλλα δεδομένα, ή και τα δύο, τα οποία οι επιχειρηματικοί χρήστες ή οι καταναλωτές παρέχουν για τη χρήση των σχετικών επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή τα οποία παράγονται κατά την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών.

2. Με την περιγραφή της παραγράφου 1, οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ενημερώνουν επαρκώς τους επιχειρηματικούς χρήστες ιδίως για τα ακόλουθα:

- α) κατά πόσον ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης έχει πρόσβαση σε προσωπικού χαρακτήρα δεδομένα ή άλλα δεδομένα, ή και τα δύο, τα οποία επιχειρηματικοί χρήστες ή καταναλωτές παρέχουν για τη χρήση των εν λόγω υπηρεσιών ή τα οποία παράγονται κατά την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών και, εάν ναι, σε ποιες κατηγορίες των εν λόγω δεδομένων και υπό ποιους όρους·
- β) κατά πόσον οι επιχειρηματικοί χρήστες έχουν πρόσβαση σε προσωπικού χαρακτήρα δεδομένα ή άλλα δεδομένα, ή και τα δύο, τα οποία παρέχει ο συγκεκριμένος επιχειρηματικός χρήστης σε σχέση με την εκ μέρους του χρήση των εκάστοτε επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή τα οποία παράγονται κατά την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών στον εν λόγω επιχειρηματικό χρήστη και τους καταναλωτές των προϊόντων ή των υπηρεσιών αυτού και, εάν ναι, σε ποιες κατηγορίες των εν λόγω δεδομένων και υπό ποιους όρους·



- γ) επί πλέον του στοιχείου β), κατά πόσον οι επιχειρηματικοί χρήστες έχουν πρόσβαση σε προσωπικού χαρακτήρα δεδομένα ή άλλα δεδομένα, ή και τα δύο, μεταξύ άλλων, σε συγκεντρωτική μορφή, τα οποία παρέχονται ή παράγονται κατά την παροχή των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης σε όλους τους επιχειρηματικούς χρήστες και τους καταναλωτές και, εάν ναι, σε ποιες κατηγορίες των εν λόγω δεδομένων και υπό ποιους όρους· και
- δ) κατά πόσον οποιοδήποτε από τα δεδομένα του στοιχείου α) παρέχεται σε τρίτους, καθώς και όταν η παροχή τέτοιων δεδομένων σε τρίτους δεν είναι αναγκαία για την ορθή λειτουργία των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, πληροφορίες που διευκρινίζουν τον σκοπό αυτού του διαμοιρασμού δεδομένων, όπως και δυνατότητες για την εξαίρεση του επιχειρηματικού χρήστη από τον εν λόγω διαμοιρασμό.
3. Το παρόν άρθρο δεν επηρεάζει την εφαρμογή του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, της οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 και της οδηγίας 2002/58/ΕΚ.

#### Άρθρο 10

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

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

#### Άρθρο 11

##### Εσωτερικό σύστημα διεκπεραίωσης καταγγελιών

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

Το εν λόγω εσωτερικό σύστημα διεκπεραίωσης καταγγελιών είναι εύκολα προσβάσιμο και δωρεάν για τους επιχειρηματικούς χρήστες, και εξασφαλίζει τη διεκπεραίωση μέσα σε λογικό χρονικό διάστημα. Στηρίζεται στις αρχές της διαφάνειας και της ίσης μεταχείρισης σε αντίστοιχες καταστάσεις και αντιμετωπίζει τις καταγγελίες κατά τρόπο αναλογικό προς τη σημασία και την πολυπλοκότητά τους. Επιτρέπει στους επιχειρηματικούς χρήστες να υποβάλλουν καταγγελίες απευθείας στον ενδιαφερόμενο πάροχο για οποιοδήποτε από τα ακόλουθα ζητήματα:

- α) την εικαζόμενη μη συμμόρφωση του εν λόγω παρόχου με τυχόν υποχρεώσεις που καθορίζονται στον παρόντα κανονισμό ή οποία επηρεάζει τον καταγγέλλοντα επιχειρηματικό χρήστη («καταγγέλλον»).
- β) τεχνολογικά ζητήματα που συνδέονται άμεσα με την παροχή επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και τα οποία επηρεάζουν τον καταγγέλλοντα·
- γ) μέτρα που λαμβάνει ο εν λόγω πάροχος ή συμπεριφορά του εν λόγω παρόχου που συνδέονται άμεσα με την παροχή επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και τα οποία επηρεάζουν τον καταγγέλλοντα.

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

- α) εξετάζουν δέοντως τις καταγγελίες που υποβάλλονται και τη συνέχεια που ενδεχομένως χρειαστεί να δοθεί στην καταγγελία, ώστε να αντιμετωπίζεται επαρκώς το ζήτημα που τέθηκε·
- β) επεξεργάζονται τις καταγγελίες ταχέως και αποτελεσματικά, λαμβάνοντας υπόψη τη σημασία και την πολυπλοκότητα του ζητήματος που τέθηκε·

γ) γνωστοποιούν στον καταγγέλλοντα την έκβαση της εσωτερικής διαδικασίας διεκπεραίωσης παραπόνων με εξατομικευμένο τρόπο και με απλή και κατανοητή διατύπωση.

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

4. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης παρέχουν και καθιστούν εύκολα διαθέσιμες στο ευρύ κοινό πληροφορίες σχετικά με τη λειτουργία και την αποτελεσματικότητα του εσωτερικού τους συστήματος διεκπεραίωσης καταγγελιών. Επαληθεύουν τις πληροφορίες τουλάχιστον σε ετήσια βάση και όταν απαιτούνται σημαντικές αλλαγές επικαιροποιούν τις εν λόγω πληροφορίες.

Οι πληροφορίες αυτές περιλαμβάνουν τον συνολικό αριθμό των κατατεθεισών καταγγελιών, τους κυριότερους τύπους καταγγελιών, το μέσο χρονικό διάστημα που χρειάστηκε για τη διεκπεραίωση των καταγγελιών και συγκεντρωτικές πληροφορίες για το αποτέλεσμα των καταγγελιών.

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

## Άρθρο 12

### Διαμεσολάβηση

1. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ορίζουν στους όρους και τις προϋποθέσεις τους δύο ή περισσότερους διαμεσολαβητές με τους οποίους είναι διατεθειμένοι να συνεργαστούν για να επιδιώξουν την επίτευξη συμφωνίας με επιχειρηματικούς χρήστες σχετικά με την εξωδικαστική επίλυση τυχόν διαφορών μεταξύ του παρόχου και του επιχειρηματικού χρήστη οι οποίες προκύπτουν σε σχέση με την παροχή των σχετικών επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, συμπεριλαμβανομένων των καταγγελιών που δεν κατέστη εφικτό να επιλυθούν με το εσωτερικό σύστημα διεκπεραίωσης καταγγελιών του άρθρου 11.

Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης δύνανται να ορίζουν διαμεσολαβητές για την παροχή των οικείων υπηρεσιών διαμεσολάβησης από τοποθεσία εκτός της Ένωσης, υπό την προϋπόθεση ότι οι επιχειρηματικοί χρήστες δεν στερούνται επί της ουσίας του πλεονεκτήματος τυχόν ένομων διασφαλίσεων που κατοχυρώνονται από το δίκαιο της ΕΕ ή το δίκαιο των κρατών μελών, ως συνέπεια της παροχής των εν λόγω υπηρεσιών από τους διαμεσολαβητές εκτός της Ένωσης.

2. Οι διαμεσολαβητές που αναφέρονται στην παράγραφο 1 τηρούν όλες τις ακόλουθες απαιτήσεις:

α) είναι αμερόληπτοι και ανεξάρτητοι·

β) οι υπηρεσίες διαμεσολάβησης που παρέχουν είναι οικονομικά προσιτές για τους επιχειρηματικούς χρήστες των εκάστοτε επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης·

γ) είναι σε θέση να παρέχουν υπηρεσίες διαμεσολάβησης στη γλώσσα των όρων και των προϋποθέσεων που διέπουν τη συμβατική σχέση μεταξύ του παρόχου των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και του ενδιαφερόμενου επιχειρηματικού χρήστη·

δ) είναι εύκολα προσβάσιμοι είτε με φυσική παρουσία στον τόπο εγκατάστασης ή διαμονής του επιχειρηματικού χρήστη, είτε εξ αποστάσεως με τη χρήση τεχνολογιών επικοινωνιών·

ε) είναι σε θέση να παρέχουν υπηρεσίες διαμεσολάβησης χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση·

στ) έχουν επαρκή κατανόηση των γενικών εμπορικών σχέσεων μεταξύ επιχειρήσεων και, ως εκ τούτου, μπορούν να συμβάλλουν αποτελεσματικά στην προσπάθεια επίλυσης των διαφορών.

3. Παρά τον προαιρετικό χαρακτήρα της διαμεσολάβησης, οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και οι επιχειρηματικοί χρήστες συμμετέχουν καλόπιστα σε κάθε προσπάθεια διαμεσολάβησης πραγματοποιούμενη σύμφωνα με το παρόν άρθρο.

4. Οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης αναλαμβάνουν εύλογο ποσοστό των συνολικών εξόδων της διαμεσολάβησης στην εκάστοτε υπόθεση. Το εύλογο ποσοστό των προαναφερόμενων συνολικών εξόδων καθορίζεται βάσει πρότασης του διαμεσολαβητή, στην οποία λαμβάνονται υπόψη όλα τα σχετικά στοιχεία της εκάστοτε υπόθεσης, ιδίως το βάσιμο των ισχυρισμών των μερών που εμπλέκονται στη διαφορά, η συμπεριφορά των μερών, καθώς και το μέγεθος και η μεταξύ των μερών οικονομική ισχύς.

5. Κάθε προσπάθεια επίτευξης συμφωνίας μέσω διαμεσολάβησης για την επίλυση διαφοράς σύμφωνα με το παρόν άρθρο δεν θίγει τα δικαιώματα των παρόχων των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και των ενδιαφερόμενων επιχειρηματικών χρηστών να κινούν δικαστικές διαδικασίες ανά πάσα στιγμή πριν, κατά ή μετά τη διαδικασία διαμεσολάβησης.

6. Εάν ένας επιχειρηματικός χρήστης το ζητήσει, πριν την έναρξη ή κατά τη διάρκεια της διαμεσολάβησης, ο πάροχος των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης του παρέχει πληροφορίες για τη λειτουργία και την αποτελεσματικότητα της διαμεσολάβησης σε σχέση με τις δραστηριότητές του.

7. Η υποχρέωση που καθορίζεται στην παράγραφο 1 δεν ισχύει για παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης οι οποίοι αποτελούν μικρές επιχειρήσεις κατά την έννοια του παραρτήματος της σύστασης 2003/361/EK.

### Άρθρο 13

#### Εξειδικευμένοι διαμεσολαβητές

Η Επιτροπή σε στενή συνεργασία με τα κράτη μέλη ενθαρρύνει τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, καθώς και τις οργανώσεις και τις ενώσεις που τους εκπροσωπούν, να συστήσουν είτε μεμονωμένα είτε από κοινού έναν ή περισσότερους οργανισμούς που παρέχουν υπηρεσίες διαμεσολάβησης, οι οποίοι τηρούν τις απαιτήσεις που ορίζονται στο άρθρο 12 παράγραφος 2, με συγκεκριμένο σκοπό τη διευκόλυνση της εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών με επιχειρηματικούς χρήστες οι οποίες προκύπτουν σε σχέση με την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών, λαμβάνοντας ιδίως υπόψη τον διασυννοιακό χαρακτήρα των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης.

### Άρθρο 14

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

1. Οργανώσεις και ενώσεις που έχουν έννομο συμφέρον να εκπροσωπούν επαγγελματικούς χρήστες ή να εκπροσωπούν χρήστες εταιρικών ιστότοπων, καθώς και δημόσιοι φορείς που έχουν συσταθεί στα κράτη μέλη, έχουν το δικαίωμα να προσφύγουν ενώπιον των αρμόδιων εθνικών δικαστηρίων της Ένωσης, σύμφωνα με τους κανόνες του δικαίου του κράτους μέλους στο οποίο ασκείται η προσφυγή, να διακόπτουν ή να απαγορεύουν τυχόν μη συμμόρφωση παρόχων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή παρόχων επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης προς τις σχετικές απαιτήσεις του παρόντος κανονισμού.

2. Η Επιτροπή ενθαρρύνει τα κράτη μέλη να ανταλλάσσουν βέλτιστες πρακτικές και πληροφορίες μεταξύ τους βάσει μητρώων παράνομων πράξεων για τις οποίες έχει εκδοθεί δικαστική εντολή από εθνικά δικαστήρια, εκεί όπου έχουν δημιουργηθεί τέτοια μητρώα από αρμόδιους δημόσιους φορείς ή αρμόδιες αρχές.

3. Οι οργανισμοί ή ενώσεις έχουν το δικαίωμα που αναφέρεται στην παράγραφο 1 μόνον όταν πληρούν όλες τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

α) έχουν συσταθεί σύμφωνα με το δίκαιο κράτους μέλους·

β) επιδιώκουν σκοπούς που εξυπηρετούν το συλλογικό συμφέρον της ομάδας επιχειρηματικών χρηστών ή χρηστών εταιρικών ιστότοπων που εκπροσωπούν σε μόνιμη βάση·

γ) είναι μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα·

δ) η διαδικασία λήψης των αποφάσεών τους δεν επηρεάζεται αδικαιολόγητα από τρίτους χρηματοδότες, και ειδικότερα από παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης ή επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης.

Για τον σκοπό αυτό, οι οργανώσεις ή ενώσεις δημοσιοποιούν πλήρως πληροφορίες σχετικά με τα μέλη τους και τις πηγές χρηματοδότησής τους.

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

5. Τα κράτη μέλη μπορούν να ορίσουν:

α) οργανώσεις ή ενώσεις με έδρα στην επικράτειά τους που πληρούν τουλάχιστον τις απαιτήσεις της παραγράφου 3 κατόπιν αιτήματος των εν λόγω οργανισμών ή ενώσεων·

β) δημόσιους φορείς που έχουν συσταθεί στην επικράτειά τους που πληρούν τις απαιτήσεις της παραγράφου 4.

στους οποίους χορηγείται το δικαίωμα της παραγράφου 1. Τα κράτη μέλη κοινοποιούν στην Επιτροπή την ονομασία και τον σκοπό των εν λόγω ορισμένων οργανώσεων, ενώσεων ή δημόσιων φορέων.

6. Η Επιτροπή καταρτίζει κατάλογο των οργανώσεων, ενώσεων και δημόσιων φορέων που ορίζονται σύμφωνα με την παράγραφο 5. Ο εν λόγω κατάλογος προσδιορίζει τον σκοπό των εν λόγω των οργανώσεων, ενώσεων ή δημόσιων φορέων. Ο κατάλογος αυτός δημοσιεύεται στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι αλλαγές αυτού του καταλόγου δημοσιεύονται αμελλητί και εν πάση περιπτώσει, ο ενημερωμένος κατάλογος ανανεώνεται και δημοσιεύεται ανά εξάμηνο.

7. Τα δικαστήρια δέχονται τον κατάλογο που αναφέρεται στην παράγραφο 6 ως απόδειξη της νομικής ικανότητας της οργάνωσης, της ένωσης ή του δημόσιου φορέα, με την επιφύλαξη του δικαιώματος του δικαστηρίου να εξετάσει σε συγκεκριμένη περίπτωση εάν ο προσφεύγων νομιμοποιείται να εγείρει αξίωση.

8. Αν ένα κράτος μέλος ή η Επιτροπή εκφράσει αμφιβολίες σχετικά με τη συμμόρφωση οργάνωσης ή ένωσης, με τα κριτήρια της παραγράφου 3 ή σχετικά με τη συμμόρφωση, δημόσιου φορέα, με τα κριτήρια της παραγράφου 4, το κράτος μέλος που έχει ορίσει την εν λόγω οργάνωση, ένωση ή φορέα κατά την παράγραφο 5 διερευνά τις αμφιβολίες και, όπου αρμόζει, ανακαλεί τον ορισμό, αν δεν υπάρχει συμμόρφωση με ένα ή περισσότερα κριτήρια.

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



### Άρθρο 15

#### Επιβολή

1. Κάθε κράτος μέλος διασφαλίζει την κατάλληλη και αποτελεσματική επιβολή της εφαρμογής του παρόντος κανονισμού.
2. Τα κράτη μέλη καθορίζουν τους κανόνες με τους οποίους θεσπίζουν τα μέτρα που έχουν εφαρμογή σε περίπτωση παραβίασης του παρόντος κανονισμού και διασφαλίζουν την εφαρμογή τους. Τα προβλεπόμενα μέτρα είναι αποτελεσματικά, αναλογικά και αποτρεπτικά.

### Άρθρο 16

#### Παρακολούθηση

Η Επιτροπή, σε στενή συνεργασία με τα κράτη μέλη, παρακολουθεί στενά τον αντίκτυπο του παρόντος κανονισμού στις σχέσεις ανάμεσα στις επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης και στους επιχειρηματικούς χρήστες τους και ανάμεσα στις επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης και στους χρήστες εταιρικών ιστότοπων. Προς το σκοπό αυτό, η Επιτροπή συλλέγει σχετικές πληροφορίες και παρακολουθεί τις αλλαγές στις ανωτέρω σχέσεις, μεταξύ άλλων εκπονώντας και σχετικές μελέτες. Τα κράτη μέλη επικουρούν την Επιτροπή παρέχοντας, όποτε τους ζητηθεί, κάθε συλλεγίσα σχετική πληροφορία, μεταξύ άλλων και για συγκεκριμένες περιπτώσεις. Η Επιτροπή δύναται, για τους σκοπούς του παρόντος άρθρου και του άρθρου 18, να επιδιώξει να συλλέξει πληροφορίες από παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης.

### Άρθρο 17

#### Κώδικες δεοντολογίας

1. Η Επιτροπή ενθαρρύνει την κατάρτιση κωδικών δεοντολογίας από τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και από οργανώσεις και ενώσεις που τους εκπροσωπούν, μαζί με τους επιχειρηματικούς χρήστες, συμπεριλαμβανομένων των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων και των πολύ μικρών επιχειρήσεων και των αντιπροσωπευτικών οργανώσεών τους, κωδικών οι οποίοι προορίζονται να συμβάλλουν στην ορθή εφαρμογή του παρόντος κανονισμού, και στους οποίους λαμβάνονται υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των διαφόρων τομέων παροχής των επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, καθώς και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των πολύ μικρών, των μικρών και των μεσαίων επιχειρήσεων.
2. Η Επιτροπή ενθαρρύνει την εκπόνηση κωδικών δεοντολογίας από τους παρόχους επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης και από οργανώσεις και ενώσεις που τους εκπροσωπούν, οι οποίοι επιδιώκουν συγκεκριμένα την ορθή εφαρμογή του άρθρου 5.
3. Η Επιτροπή ενθαρρύνει τους παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης να υιοθετούν και να εφαρμόζουν τομεακούς κώδικες δεοντολογίας, εκεί όπου υπάρχουν και χρησιμοποιούνται ευρέως τέτοιοι τομεακοί κώδικες δεοντολογίας.

### Άρθρο 18

#### Επανεξέταση

1. Έως τις 13 Ιανουαρίου 2022, και εν συνέχεια ανά τριετία, η Επιτροπή αξιολογεί τον παρόντα κανονισμό και υποβάλλει έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο και την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή.
2. Η πρώτη αξιολόγηση του παρόντος κανονισμού διεξάγεται ιδίως με σκοπό τα εξής:
  - α) την αξιολόγηση της συμμόρφωσης προς τις υποχρεώσεις που καθορίζονται στα άρθρα 3 έως 10·
  - β) την αξιολόγηση του αντικτύπου και της αποτελεσματικότητας κάθε καθιερωμένου κώδικα συμπεριφοράς, με σκοπό μια μεγαλύτερη αμεροληψία και διαφάνεια·
  - γ) την περαιτέρω διερεύνηση των προβλημάτων που προκαλεί η εξάρτηση των επιχειρηματικών χρηστών από τις επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης και των προβλημάτων που προκαλούν οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των παρόχων επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, και τον περαιτέρω προσδιορισμό του βαθμού στον οποίο οι πρακτικές αυτές εξακολουθούν να είναι διαδεδομένες·
  - δ) την διερεύνηση του βαθμού στον οποίο ο ανταγωνισμός μεταξύ προϊόντων ή υπηρεσιών προσφερομένων από επιχειρηματικό χρήστη και προϊόντων ή υπηρεσιών προσφερομένων ή ελεγχόμενων από πάροχο υπηρεσιών επιγραμμικών διαμεσολάβησης συνιστά θεμιτό ανταγωνισμό, και του βαθμού στον οποίο οι πάροχοι επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης κάνουν κακή χρήση προστατευμένων δεδομένων στο θέμα αυτό·

ε) την αξιολόγηση της επίδρασης του παρόντος κανονισμού σε κάθε πιθανή ανισορροπία στις σχέσεις μεταξύ των παρόχων λειτουργικών συστημάτων και των επιχειρηματικών χρηστών τους·

στ) την αξιολόγηση του βαθμού στον οποίο το πεδίο εφαρμογής του κανονισμού, ιδίως όσον αφορά τον ορισμό του «επιχειρηματικού χρήστη», είναι κατάλληλο εφόσον δεν ενθαρρύνει την ψευδή αυτοαπασχόληση.

Η πρώτη και οι εν συνεχεία αξιολογήσεις καθορίζουν κατά πόσον ενδέχεται να απαιτηθούν πρόσθετοι κανόνες, μεταξύ άλλων, για την επιβολή του νόμου, ώστε να εξασφαλίζεται δίκαιο, προβλέψιμο, βιώσιμο και αξιόπιστο επιγραμμικό επιχειρηματικό περιβάλλον εντός της εσωτερικής αγοράς. Μετά τις αξιολογήσεις, η Επιτροπή λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα, μεταξύ των οποίων μπορεί να είναι και νομοθετικές προτάσεις.

3. Τα κράτη μέλη παρέχουν κάθε χρήσιμη πληροφορία που διαθέτουν και που ενδέχεται να χρειαστεί η Επιτροπή για τους σκοπούς της σύνταξης της έκθεσης που αναφέρεται στην παράγραφο 1.

4. Κατά την αξιολόγηση του παρόντος κανονισμού, η Επιτροπή λαμβάνει υπόψη, μεταξύ άλλων, τις γνώμες και τις εκθέσεις που υποβάλλει ενώπιόν της η ομάδα εμπειρογνομόνων του Παρατηρητηρίου της οικονομίας των επιγραμμικών πλατφορμών. Λαμβάνει επίσης υπόψη, κατά περίπτωση, το περιεχόμενο και τη λειτουργία τυχόν κωδίκων δεοντολογίας που αναφέρονται στο άρθρο 17.

#### Άρθρο 19

#### Έναρξη ισχύος και εφαρμογή

1. Ο παρών κανονισμός αρχίζει να ισχύει την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευσή του στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.

2. Εφαρμόζεται από τις 12 Ιουλίου 2020.

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

Βρυξέλλες, 20 Ιουνίου 2019.

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο

Ο Πρόεδρος

A. TAJANI

Για το Συμβούλιο

Ο Πρόεδρος

G. CIAMBA