

## RANDA HAVEL ■ LEGAL

### Nové povinnosti poskytovatelů online zprostředkovatelských služeb

Pokud poskytujete online zprostředkovatelské služby, pak by Vaší pozornosti jistě nemělo uniknout nové nařízení EU, které zásadním způsobem upravuje poskytování takových služeb. Konkrétně nařízení reguluje různá online tržiště, aukce, inzertní servery, prodejní mobilní aplikace a prodejní místa kreativního obsahu. Dále může nařízení za určitých okolností dopadat na různé srovnávače cen, vyhledávače či sociální sítě. Nové nařízení EU [1] bude účinné již od **12. července 2020**. Od tohoto data se tedy tímto nařízením všichni poskytovatelé online zprostředkovatelských služeb musí řídit.

#### Co je online zprostředkovatelská služba?

Podle nařízení se za online zprostředkovatelskou službu považuje každá služba, která splňuje všechna následující kritéria:

- (i) je poskytována zpravidla za úplaty, na dálku, elektronicky a na individuální žádost spotřebitele; a
- (ii) umožňuje podnikatelům nabízet své zboží nebo služby spotřebitelům, přičemž cílem takové zprostředkovatelské služby je usnadnit komunikaci mezi těmito podnikateli a spotřebiteli; a
- (iii) je poskytována na základě smluvního vztahu mezi poskytovatelem zprostředkovatelské služby a podnikatelem, který nabízí zboží nebo služby spotřebitelům.

#### Co nového přináší nařízení o online zprostředkovatelských službách?

Cílem výše zmíněného nařízení je vytvořit taková pravidla, která by umožnila spravedlivé a transparentní podmínky při nabízení podnikatelských aktivit prostřednictvím online zprostředkovatelských služeb. Nařízení v této souvislosti ukládá poskytovatelům online zprostředkovatelských služeb (tj. těm, kteří provozují výše zmíněné zprostředkovatelské weby a aplikace) celou řadu nových povinností. Zejména se jedná o následující okruhy povinností:

**1. Upravit smluvní/obchodní podmínky:** Poskytovatelé online zprostředkovatelských služeb musí sepsat své obchodní podmínky jasným a srozumitelným jazykem a musí je umístit tak, aby byly snadno dostupné. Takové obchodní podmínky musí zároveň obsahovat:

- (i) přehled důvodů, na jejichž základě může poskytovatel zprostředkovatelských služeb rozhodnout o pozastavení, ukončení či omezení poskytování těchto služeb určitému podnikateli;
- (ii) všeobecné informace o vlivu těchto obchodních podmínek na práva duševního vlastnictví podnikatelů využívajících online zprostředkovatelské služby;
- (iii) hlavní parametry určující pořadí, v jakém se nabídky jednotlivých podnikatelů zobrazují na webu či v aplikaci; a
- (iv) popis podmínek, za kterých může dojít k rozdílnému způsobu zacházení s jednotlivými podnikateli (může se jednat např. o úpravu různých premiových služeb).

**2. Zavést a provozovat interní systém pro vyřizování stížností:** Tento systém musí být pro podnikatele, kteří využívají online zprostředkovatelských služeb, snadno přístupný a bezplatný. Dále musí být založen na zásadách transparentnosti a rovného zacházení. Poskytovatel zprostředkovatelských služeb musí zároveň zajistit, že stížnosti budou v rámci tohoto systému vyřízeny v přiměřené lhůtě.

**3. Shromažďovat informace o fungování a efektivnosti interních systémů na vyřizování stížností:** Poskytovatel zprostředkovatelských služeb musí zajistit, že veřejnost bude mít k těmto informacím snadný přístup. Poskytovatel musí tyto informace navíc ověřovat alespoň jednou ročně a v případě potřeby je aktualizovat.

**4. Popsat hlavní parametry pro pořadí podnikatelů na webu nebo v aplikaci:** Poskytovatel zprostředkovatelských služeb musí popsat hlavní podmínky pro určování pořadí, v jakém se nabídky či profily jednotlivých podnikatelů budou objevovat na příslušném webu či v aplikaci. Tento popis musí poskytovatel průběžně aktualizovat. Nařízení v této souvislosti připouští možnost ovlivnit toto pořadí za úplaty, ale v takovém případě musí být parametry této placené služby taktéž výslovně popsány v obchodních podmínkách.

**5. Určit nejméně 2 mediátory:** Jedná se o určení mediátorů, s nimiž jsou poskyvatelé zprostředkovatelských služeb ochotni spolupracovat v případě mimosoudního řešení sporu s některým z podnikatelů využívajícím jejich zprostředkovatelských služeb. Tito mediátoři musí být:

- (i) nestranní a nezávislí;
- (ii) cenově dostupní pro podnikatele využívající příslušné zprostředkovatelské služby;
- (iii) snadno dostupní pro případný kontakt (fyzicky nebo dálkově pomocí komunikačních technologií);
- (iv) schopni mluvit jazykem, kterým jsou vyhoveny smluvní/obchodní podmínky;(v) schopni poskytovat své mediační služby neprodleně; a
- (vi) schopni dostatečně rozumět všeobecným obchodním vztahům mezi podniky.

**6. Vypracovat kodexy chování:** Účelem těchto kodexů chování je přispět k náležitému uplatňování nařízení (resp. práv a povinností, které z něj vyplývají). Vypracování kodexu sice není povinné, ale je doporučeno Evropskou komisí.

Nesplnění povinností vyplývajících z nařízení může být sankcionováno. Poskyvatelé online zprostředkovatelských služeb by proto neměli s úpravou obchodních podmínek otálet. Obchodní podmínky jsou však zpravidla komplexním dokumentem, a proto jakýkoli zásah do jejich struktury či obsahu musí být proveden pečlivě a při zvážení všech relevantních právních předpisů. Pokud si to budete přát, rádi Vám v této věci poskytneme komplexní právní poradenství (a to včetně přípravy příslušného kodexu chování).

Zároveň upozorňujeme, že v týmu našich advokátů máme rovněž mediátory zapsané v seznamu mediátorů vedeném Ministerstvem spravedlnosti, kteří jsou oprávněni provádět mediaci ve výše popsáných sporech.

JUDr. Jan Ožana  
[jan.ozana@randalegal.com](mailto:jan.ozana@randalegal.com)

Mgr. Jakub Adámek  
[jakub.adamek@randalegal.com](mailto:jakub.adamek@randalegal.com)

[1] Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1150 ze dne 20. června 2019 o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb.

Newsletter společnosti ŘANDA HAVEL LEGAL advokátní kancelář s.r.o. informuje obecně o vybraných legislativních změnách, judikatuře a právních problémech. Informace předkládané v newsletteru mají pouze informativní povahu a nepředstavují úplný přehled změn v legislativě, judikatuře či právní praxi. Do newsletteru jsou zařazovány informace, které naše advokátní kancelář vybírá dle vlastního uvážení s ohledem na zajímavost či praktickou využitelnost informací pro adresáty newsletteru. Aplikovatelnost v newsletteru publikovaných informací na specifické případy je závislá na konkrétních okolnostech. Tento newsletter nepředstavuje právní radu