



Český telekomunikační úřad

Průvodce ČTÚ k aplikaci nařízení P2B

Online zprostředkovatelské služby a internetové vyhledávače tvoří stále důležitější součást digitální ekonomiky. Podnikatelům poskytují snadný přístup k novým trhům a obchodním příležitostem bez nutnosti velkých vstupních investic a spotřebitelé si díky nim mohou vybírat ze širší nabídky zboží a služeb, což usnadňuje obchodní výměnu a přispívá k zajištění konkurenčního tržního prostředí. Vzrůstající počet transakcí provedených prostřednictvím online platforem však vede k vyšší závislosti podnikatelských uživatelů na jejich službách. Poskytovatelé zprostředkovatelských služeb mají často lepší vyjednávací pozici, která jim umožňuje chovat se v praxi jednostranně způsobem, který může být v rozporu s oprávněnými zájmy podnikatelských uživatelů a nepřímo i spotřebitelů.

Z těchto důvodů bylo přijato **nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1150 o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb** (dále jen „nařízení P2B“), které nabylo účinnosti dne **12. července 2020**. Kompletní znění nařízení je dostupné zde: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/ALL/?uri=CELEX%3A32019R1150>

V České republice bylo nařízení P2B implementováno novelou **zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti**. Dozorem nad dodržováním povinností stanovených tímto nařízením byl pověřen **Český telekomunikační úřad** (dále jen „úřad“ nebo „ČTÚ“).

Zajištění souladu s právními normami podle nařízení P2B a dalších předpisů je odpovědností poskytovatelů online platforem a internetových vyhledávačů. Úřad však zastává názor, že je důležité poskytovatelům pomoci s porozuměním novým povinnostem vyplývajícím z nařízení P2B a poskytnout jim možnost seznámit se s jejich předběžným výkladem ze strany Úřadu. Nicméně je nutné zdůraznit, že se jedná o nezávaznou pomůcku. Pro posouzení věci bude vždy nutné vzít do úvahy okolnosti konkrétního případu. Úřad rovněž není oprávněn rozhodovat spory mezi poskytovateli a jejich uživateli. Dále je nutné zmínit, že nařízením P2B není dotčeno dodržování jiných vnitrostátních či evropských právních předpisů, jako jsou nařízení DMA¹ a DSA² nebo předpisů o ochraně spotřebitele, ochraně osobních údajů, hospodářské soutěže či relevantních ustanovení občanského zákoníku.

Odpovědi Evropské komise na další otázky spojené s nařízením P2B naleznete zde: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/qa-platform-business-small-businesses-and-other-online-operators> nebo kontaktujte ČTÚ na e-mailové adrese podatelna@ctu.cz.

Pro úplnost dodáváme, že veškeré příklady uvedené v tomto průvodci jsou pouze ilustrativní. Příklady předpokládají, že poskytovatelé, uvedení v jednotlivých příkladech jsou pro účely tohoto průvodce povinnými osobami ve smyslu nařízení P2B, skutečné hodnocení aplikovatelnosti nařízení P2B na takové poskytovatele však vždy závisí na konkrétních okolnostech.

¹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/1925 o spravedlivých trzích otevřených hospodářské soutěži v digitálním odvětví a o změně směrnic (EU) 2019/1937 a (EU) 2020/1828 (nařízení o digitálních trzích).

² Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách).

Přehled hlavních povinností poskytovatelů dle nařízení P2B:



1. Pravidla pro smluvní podmínky

Podmínky musí být snadno dostupné, podrobné, transparentní a napsané jasným a srozumitelným jazykem.

Změny podmínek musí poskytovatel oznámit minimálně 15 dnů předem na trvalém nosiči.



2. Viditelnost podnikatelských uživatelů

Identita podnikatelského uživatele musí být na online platformě jasně viditelná.



3. Postup při omezení, pozastavení či ukončení poskytování služeb

Omezení, pozastavení či ukončení poskytování služeb je nutné podnikatelskému uživateli oznámit na trvalém nosiči včetně odůvodnění s odkazem na konkrétní ustanovení podmínek. Ukončení služeb musí poskytovatel oznámit minimálně 30 dní předem.



4. Pořadí zobrazování nabídek či výsledků vyhledávání

Poskytovatel musí předem poskytnout popis hlavních parametrů, které určují pořadí a vysvětlit jejich relativní důležitost ve vztahu k ostatním parametrům. Dále musí uvést, jaký vliv bude mít na pořadí jakákoli přímá či nepřímá úplata.



5. Transparentnost při nerovném zacházení

Poskytovatel je povinen transparentně uvést všechny případy rozdílného zacházení vůči nabídkám zboží a služeb podnikatelských uživatelů ve vztahu ke svým vlastním nabídkám nebo nabídkám uživatelů, nad kterými má kontrolu.



6. Omezení pro prodej mimo online platformu

V podmínkách musí být transparentně popsána všechna omezení uplatňovaná vůči podnikatelským uživatelům, pokud se rozhodnou nabízet stejné zboží či služby mimo online platformu poskytovatele.



7. Povinnost zavést interní systém vyřizování stížností

Poskytovatel musí podnikatelským uživatelům umožnit snadný přístup k bezplatnému řešení problémů spojených s poskytováním služeb



8. Mediace

Poskytovatel uvede v podmínkách alespoň 2 mediátory, s nimiž je ochotný spolupracovat při mimosoudním řešení sporů.

Všichni poskytovatelé

Jen střední a velké podniky

Koho se dotýkají povinnosti podle nařízení P2B?

Nařízení se vztahuje na poskytovatele zprostředkovatelských služeb (dále jen „online platformy“) a internetových vyhledávačů, pokud prostřednictvím těchto online platform a vyhledávačů nabízejí podnikatelským uživatelům možnost nabízet zboží nebo služby spotřebitelům nacházejícím se v Evropské unii bez ohledu na místo usazení nebo místo pobytu poskytovatelů takových služeb. **Poskytovatelé nemají žádnou registrační ani ohlašovací povinnost vůči Úřadu.**

Poskytovatelé online platform

Poskytovatel online platformy musí dodržovat pravidla stanovená v nařízení P2B, pokud naplňuje všechna následující kritéria:

- 1) Nabízí službu informační společnosti, tj. službu, která je poskytována zpravidla za úplatu, na dálku, elektronicky a na individuální žádost příjemce této služby;
- 2) Umožňuje podnikatelským uživatelům nabízet zboží nebo služby spotřebitelům s cílem usnadnit zahájení přímých transakcí mezi těmito podnikatelskými uživateli a spotřebiteli bez ohledu na to, kde jsou tyto transakce nakonec uzavřeny. K uzavření smlouvy může dojít jak online, tak offline;
- 3) Služby jsou poskytovány podnikatelským uživatelům na základě smluvního vztahu mezi poskytovatelem těchto služeb a podnikatelským uživatelem, který nabízí zboží nebo služby spotřebitelům.

Poskytování služeb podnikatelským uživatelům je stěžejním kritériem pro určení, zda je poskytovatel povinen dodržovat pravidla stanovená v nařízení P2B. Podnikatelským uživatelem se v této souvislosti rozumí jakákoli fyzická osoba jednající v rámci obchodní nebo profesní činnosti nebo jakákoli právnická osoba, která využívá online platformu k nabízení zboží nebo služeb spotřebitelům pro účely související s její obchodní, podnikatelskou, řemeslnou nebo profesní činností.

Není stanovena žádná minimální hranice počtu podnikatelských uživatelů, kteří musí online platformu využívat, aby bylo možné po poskytovateli vyžadovat plnění povinností vyplývajících z nařízení P2B. Nařízení tak dopadá i na online platformy, které mají pouze několik podnikatelských uživatelů, stejně jako na platformy, které nabízejí své služby vedle podnikatelských uživatelů i přímo spotřebitelům.

Mezi příklady online platform, na které se vztahuje nařízení P2B, z pohledu ČTÚ patří:

- Online tržiště, na nichž podniky nabízejí své zboží nebo služby, např. jídlo, ubytování, inzerci, vstupenky na společenské akce, oblečení nebo nábytek,
- Internetové srovnávače, např. srovnávače nabídek dodavatelů energií, pojištění, letenek nebo cen zboží,
- Online rezervační platformy pro restaurace, kadeřnictví nebo lékaře,
- Služby distribučních platform, např. obchody s mobilními aplikacemi, softwarem, filmy nebo PC hrami,
- Služby sdílení hudby, videí a jiného tvůrčího obsahu,
- online služby sociálních sítí, kde podnikatelští uživatelé nabízejí zboží a služby.

Poskytovatelé internetových vyhledávačů

Internetové vyhledávače mohou významně ovlivnit hospodářské výsledky podniků, které prostřednictvím svých internetových stránek nabízejí své zboží nebo služby spotřebitelům.

Poskytovatelem internetového vyhledávače je ten, kdo nabízí digitální službu, která umožňuje uživatelům zadávat dotazy za účelem vyhledávání v zásadě na všech internetových stránkách nebo na všech internetových stránkách v určitém jazyce. Vstupní dotaz se může týkat jakéhokoli tématu,

a to ve formě klíčového slova, hlasového požadavku, fráze nebo jiného zadání. Výsledek dotazu může být poskytnut v jakémkoli formátu, v němž lze nalézt informace související s požadovaným obsahem.

Výjimky

Nařízení P2B se neuplatní na poskytovatele následujících služeb:

- Peer-to-peer (person to person) online zprostředkovatelské služby bez přítomnosti podnikatelských uživatelů,
- Čistě podnikatelské online zprostředkovatelské služby, prostřednictvím kterých nejsou nabízeny služby spotřebitelům,
- Online reklamní nástroje a burzy, které nejsou poskytovány s cílem usnadnit zahájení přímých transakcí a které nezahrnují smluvní vztah se spotřebiteli,
- Služby optimalizace pro internetové vyhledávače nebo služby zaměřené na blokování reklamy,
- Technologické funkce a rozhraní, které pouze propojují hardware a aplikace (např. mobilní operační systémy),
- Online platební služby.

1 Pravidla pro smluvní podmínky

Poskytovatelé online platforem jsou povinni uvést své smluvní podmínky do souladu s čl. 3, 8 a 9 nařízení P2B. Na poskytovatele internetového vyhledávače se tento oddíl neuplatní.

Transparentní podmínky vytváří předvídatelné prostředí pro podnikatelské uživatele, kterým umožňují získat informace potřebné pro rozhodování o tom, zda a jakým způsobem budou chtít online platformu používat. Požadavky na transparentnost zároveň chrání podnikatelské uživatele před nepředvídatelným chováním poskytovatelů online platforem v průběhu smluvního vztahu. To přispívá k zajištění spravedlivého a důvěryhodného online podnikatelského prostředí. Míra transparentnosti může být také parametrem, kterým se poskytovatelé online platforem mohou odlišit z hlediska uživatelské přívětivosti.

Jaké požadavky musí splňovat smluvní podmínky podle nařízení P2B?

Nařízení P2B stanoví požadavky na formu, obsah a dostupnost podmínek pro podnikatelské uživatele. ČTÚ poznamenává, že tímto není dotčena případná povinnost mít zvláštní podmínky např. pro spotřebitele.

Forma

Smluvní podmínky musí být sepsány jasným a srozumitelným jazykem. To znamená, že by měly být z pohledu ČTÚ jako smluvní či všeobecné obchodní podmínky označeny a dále by měly konkrétně, podrobně a jasně popisovat práva a povinnosti vyplývající ze smluvního vztahu a poskytovat podnikatelským uživatelům přiměřenou míru předvídatelnosti. Zároveň nesmí být napsány zavádějícím způsobem. Podnikatelští uživatelé by měli na základě podmínek získat informaci, jak se poskytovatel zachová v konkrétních situacích, pokud nastanou tak, aby pochopili, proč se s nimi v konkrétní situaci zachází určitým způsobem. Jazyk podmínek by měl být srozumitelný především pro podnikatelské uživatele usazené v České republice.

Podmínky je možné dle názoru ČTÚ prezentovat různými způsoby, např. odkazem na soubor ke stažení nebo bezprostředně na internetových stránkách. Podmínky mohou dále doplňovat další příručky, stručná shrnutí, odpovědi na nejčastější dotazy, názorná videa atd.

Nicméně čím roztržitější informace budou, tím méně budou pro podnikatelské uživatele přehledné a srozumitelné. Pokud se smluvní podmínky skládají z více částí, měly by tyto na sebe vzájemně odkazovat a obsahovat výčet všech částí.

Dostupnost

Platné smluvní podmínky musí být pro podnikatelské uživatele snadno dostupné pomocí internetu ve všech fázích obchodního vztahu. To mimo jiné znamená, že podnikatelský uživatel nebo potenciální podnikatelský uživatel musí mít možnost seznámit se s podmínkami ještě před uzavřením smluvního vztahu s poskytovatelem, aniž by se musel přihlašovat nebo registrovat.

Umístění podmínek by mělo být předvídatelné. Pokud poskytovatel umístí podmínky nebo jejich část na internet takovým způsobem, že se k nim podnikatelští uživatelé musí několikrát složitě prokliknout, může to znamenat, že nejsou snadno dostupné, což ale neznamená, že podmínky musí být nutně na úvodní stránce.

Obsah

Nařízení P2B výslovně stanoví, že obsahem podmínek musí být:

- Důvody pro rozhodnutí zcela nebo zčásti pozastavit, ukončit nebo jakkoli jinak omezit poskytování online zprostředkovatelských služeb podnikatelským uživatelům,
- Informace o jakýchkoli dodatečných distribučních kanálech a potenciálních přidružených programech, jejichž prostřednictvím mohou poskytovatelé online zprostředkovatelských služeb uvádět na trh zboží a služby nabízené podnikatelskými uživateli,
- Informace o účincích smluvních podmínek na práva duševního vlastnictví podnikatelských uživatelů a jejich kontrolu nad těmito právy,
- Informace o podmínkách, za kterých mohou podnikatelští uživatelé svůj smluvní vztah s poskytovatelem online zprostředkovatelských služeb ukončit,
- Popis druhu nabízeného doplňkového zboží a služeb a popis toho, zda a za jakých okolností může podnikatelský uživatel nabízet prostřednictvím online zprostředkovatelských služeb své vlastní doplňkové zboží a služby,
- Popis technického a smluvního přístupu k informacím, které se uchovávají i po ukončení smlouvy, nebo sdělení, že takový technický a smluvní přístup neexistuje. (Jedná se o data generovaná nebo poskytovaná podnikatelskými uživateli při používání online platformy.)

Dále by měli být podnikatelští uživatelé v podmínkách informováni o tom, ke kterým osobním či jiným údajům, jež podnikatelští uživatelé nebo spotřebitelé poskytují pro účely používání online platform nebo které jsou generovány při poskytování těchto služeb, mají přístup, nebo musí poskytovatel uvést, že takový přístup neexistuje. Jedná se například o přístup k recenzím, statistikám nebo datům o spotřebitelích či informaci o tom, zda jsou údaje předávány třetím stranám. Tímto postupem není dotčeno dodržování nařízení GDPR. Další povinnosti poskytovatelům stanoví čl. 14 nařízení DSA.

Změny

Případné změny podmínek musí být podnikatelským uživatelům oznámeny a poskytnuty na **trvalém nosiči**. Pod pojem "změny" nespádají redakční úpravy, pokud nemění obsah nebo význam smluvních podmínek.

Navržené změny musí být podnikatelským uživatelům oznámeny **minimálně 15 dnů předem**. Tato lhůta musí být navíc přiměřená povaze a rozsahu zamýšlených změn a jejich důsledkům pro dotčeného podnikatelského uživatele. Pokud je od podnikatelských uživatelů vyžadováno provedení technických nebo obchodních úprav, musí být změna oznámena v přiměřeně delší lhůtě, aby bylo možné úpravu nebo úpravy provést. Před skončením běhu této lhůty má podnikatelský uživatel **právo smlouvu ukončit**. Podnikatelský uživatel

Trvalý nosič

je jakýkoli nástroj, který umožňuje podnikatelským uživatelům ukládat informace určené jim osobně způsobem vhodným pro jejich budoucí použití a umožňuje reprodukci uložených informací v nezměněném stavu, například e-mail.

může požadovat, aby ukončení nabylo účinnosti do 15 dnů od obdržení oznámení o změně. ČTÚ doporučuje poskytovatelům pro případ ukončení smlouvy z důvodu nesouhlasu uživatele se změnou podmínek upravit smluvně mechanismus vypořádání případných dlouhodobých finančních závazků.

Příklad 1: Podnikatel plánuje nabírat nové zaměstnance a za tímto účelem navštíví internetové stránky online platformy, prostřednictvím které lze nabízet volné pracovní pozice. Na jejích internetových stránkách se mu však nepodařilo nenalezt žádné smluvní podmínky. Podnikatel proto kontaktoval callcentrum platformy, kde mu sdělili, že se musí vrátit na úvodní stránku, zvolit záložku „Služby“, dále záložku „Rozšířené obchodní informace“, sjet na konec stránky a kliknout na odkaz „Soubory ke stažení“, kde si poté může stáhnout všeobecné obchodní podmínky.

Vysvětlení: Takto zpřístupněné smluvní podmínky nejsou snadno dostupné, neboť podnikatel se k nim musel složitě proklikat a umístění podmínek bylo celkově neintuitivní.

Příklad 2: Podnikatel provozující penzion chce přilákat nové hosty, proto se rozhodne, že bude své služby nabízet prostřednictvím rezervační platformy. Navštíví proto internetové stránky platformy, aby si prostudoval její smluvní podmínky a mohl tak porovnat její služby s konkurenčními platformami. Podmínky však nenalezne, pouze se v sekci „Informace pro uživatele“ dočte, že smluvní podmínky mu budou zaslány e-mailem po založení zákaznického účtu.

Vysvětlení: Takto zpřístupněné podmínky nejsou snadno dostupné, neboť přístup k podmínkám podmiňují zřízením zákaznického účtu. Platné podmínky navíc musí být dostupné průběžně, nejen v okamžiku uzavření smlouvy.

Příklad 3: Poskytovatel online platformy XY se rozhodne, že začne nabízet novou doplňkovou službu, proto změní své smluvní podmínky. Podnikatelské uživatele online platformy XY o tomto kroku informuje na svém facebookovém profilu sdělením: "*Vážení uživatelé, s účinností ode dne XX vstoupí v platnost nové všeobecné obchodní podmínky, jejichž znění naleznete na našich webových stránkách.*"

Vysvětlení: V tomto případě poskytovatel porušil hned několik povinností. Změny byly uživatelům oznámeny neadresným způsobem a nebyly na trvalém nosiči. Dále z oznámení nebylo jasné, k jakým konkrétním změnám všeobecných obchodních podmínek dojde.

2 Viditelnost podnikatelských uživatelů

Poskytovatel online platformy má podle čl. 3 odst. 5 nařízení P2B povinnost zajistit, aby byla identita podnikatelského uživatele nabízejícího zboží nebo služby prostřednictvím jeho služeb jasně viditelná. Na poskytovatele internetového vyhledávače se tento oddíl neuplatní.

Transparentní zobrazení identity umožní podnikateli budovat vlastní značku a posílí jeho pozici vůči poskytovateli, stejně tak povede k lepší orientaci spotřebitele na trhu.

Jasně viditelnou identitou se dle názoru ČTÚ rozumí takové zobrazení, které umožní spotřebiteli jednoduše rozlišit, zda se jedná přímo o nabídku poskytovatele online platformy nebo o zprostředkovanou nabídku podnikatelského uživatele. Minimálně by měla být viditelná obchodní firma, případně celé jméno podnikatele. Nicméně tuto povinnost nelze ze strany podnikatelských uživatelů chápat jako právo jednostranně určit, jakým způsobem bude jeho nabídka prezentována. Další povinnosti ve vztahu ke sledovatelnosti obchodníků jsou stanoveny v čl. 30 nařízení DSA.

Příklad 4: Poskytovatel internetového e-shopu v rámci rozšiřování své nabídky spustil pro podnikatelské uživatele možnost partnerského prodeje, pomocí kterého mohou tito uživatelé nabízet své zboží přímo na e-shopu poskytovatele. Uvedenou formu prodeje provozovatel transparentně deklaruje ve svých všeobecných obchodních podmínkách. Při rozkliknutí konkrétní nabídky zboží se pak zákazníkovi zobrazí status „partnerský prodej“. Jiná identifikace podnikatelského uživatele není k dispozici.

Vysvětlení: Poskytovatel poskytuje podnikatelským uživatelům službu zprostředkování prodeje, tj. z e-shopu s jedním prodejcem se stane částečně také platforma (často např. s názvem Marketplace), na které své služby či produkty prodávají další subjekty. Poskytovatel je tudíž povinen umožnit zobrazení identity podnikatelských uživatelů u konkrétního zboží. Pouhé odlišení na vlastní a partnerské zboží není dostatečné a poskytovatel tedy porušil nařízení P2B.

3 Postup při omezení, pozastavení a ukončení služeb

Pravidla pro omezení, pozastavení a ukončení poskytování služeb poskytovatelem online platformy stanovují čl. 3 odst. 1 písm. c), čl. 4 a čl. 8 písm. c) nařízení P2B. Na poskytovatele internetového vyhledávače se tento oddíl neuplatní. Další pravidla poskytovatelům stanovuje čl. 17 nařízení DSA.

Pokud se poskytovatel online platformy rozhodnete omezit, pozastavit nebo ukončit poskytování svých služeb podnikatelskému uživateli, může to mít pro dotčeného uživatele závažné důsledky, neboť online platforma se může významně podílet na tvorbě jeho příjmů. Proto je potřeba podnikatelským uživatelům ve smluvních podmínkách předem vymezit důvody pro omezení, pozastavení a ukončení služeb tak, aby mohli předvídat, v důsledku jakého chování může poskytovatel přikročit k některému z těchto opatření.

Každé omezení, pozastavení nebo ukončení služeb ze strany poskytovatele musí splňovat následující podmínky:

1. Opatření se musí dostat do dispozice dotčeného podnikatelského uživatele,
2. Musí se opírat o konkrétní ustanovení podmínek tak, aby s ním podnikatelští uživatelé byli předem srozuměni,
3. Není-li stanoveno jinak, je nutné dotčenému podnikatelskému uživateli poskytnout úplné odůvodnění včetně skutečností, okolností či obsahu oznámení třetích stran, které k opatření vedly, jakož i na příslušná ustanovení smluvních podmínek, na základě kterých k omezení, pozastavení nebo ukončení služeb došlo.
4. Odůvodnění musí být zaznamenáno na trvalém nosiči,
5. Dotčenému podnikatelskému uživateli musí být umožněno, aby opatření zpochybnil prostřednictvím interního systému pro vyřizování stížností (viz níže).

Dále je důležité, aby důvody pro přijetí opatření byly uvedeny jasně a srozumitelně. Podnikatelskému uživateli z nich musí být jasné, které služby již nemůže využívat. Odůvodnění musí být rovněž konkrétní a podrobné tak, aby mohli podnikatelští uživatelé přestat s porušováním podmínek.

Poskytovatel nemusí poskytnout odůvodnění opatření, pokud se na něj vztahuje právní nebo regulační povinnost neuvádět konkrétní skutečnosti či okolnosti, nebo pokud je schopen prokázat, že dotčený podnikatelský uživatel opakovaně porušil platné podmínky, což vedlo k ukončení poskytování všech služeb. Je tedy důležité, aby dřívější porušení byla podnikatelskému uživateli řádně oznámena.

Pozastavení a omezení

Dle zásady přiměřenosti by z pohledu ČTÚ měl poskytovatel, pokud je to možné, nejprve zvážit pozastavení nebo omezení poskytování služeb a teprve poté přistoupit k ukončení. To může zahrnovat např. vyřazení zboží nebo služeb podnikatelského uživatele z viditelné nabídky či odstranění z výsledků vyhledávání. Odůvodnění takového opatření je nutné podnikatelskému uživateli poskytnout nejpozději v okamžiku, kdy opatření vstoupí v platnost. ČTÚ však doporučuje, aby bylo odůvodnění opatření poskytnuto podnikatelskému uživateli předem, a to zejména pokud by pozastavení či omezení poskytování služeb bylo předstupněm ukončení služeb.

Ukončení

Ukončení poskytování všech služeb podnikatelskému uživateli je nejtvrdějším opatřením, které může poskytovatel zvolit. Opatření spočívá zpravidla ve zrušení uživatelského účtu, což podnikatelskému uživateli znemožní dále nabízet své zboží nebo služby prostřednictvím online platformy. Odůvodnění takového opatření je nutné podnikatelskému uživateli poskytnout **nejméně 30 dní před nabytím jeho účinnosti**. Tato lhůta neplatí, pokud:

- Poskytovatel musí splnit jinou zákonnou nebo regulační povinnost, která brání dodržet lhůtu pro oznámení,
- Poskytovatel je schopen prokázat, že podnikatelský uživatel opakovaně porušil platné podmínky,
- Poskytovatel ukončí poskytování služby z naléhavého důvodu podle vnitrostátního práva, které je v souladu s právem Unie.

Výjimky cílí především na případy závažných forem nezákonného nebo nevhodného obsahu, nabídky nebezpečného zboží či padělků, podvodné nabídky, spam, zneužití osobních údajů, ukončení podnikání atd. Pokud se poskytovatel online platformy rozhodne dodatečně přehodnotit rozhodnutí o omezení, pozastavení nebo ukončení služeb (např. zjistil, že původní rozhodnutí bylo neoprávněné nebo že podnikatelský uživatel problém odstranil), je povinen bez zbytečného odkladu obnovit podnikatelskému uživateli poskytování služeb.

Příklad 5: Poskytovatel provozující internetové tržiště se rozhodne okamžitě vyřadit z nabídky část zboží podnikatelského uživatele, aniž by jej o tom informoval. Následnou stížnost uživatele poskytovatel zamítl s odůvodněním, že zboží bylo v nabídce již příliš dlouho a spotřebitelé o něj zjevně neměli zájem. Tento postup poskytovatel odůvodnil ustanovením čl. 24 svých všeobecných obchodních podmínek, podle kterého má právo pravidelně vyhodnocovat úspěšnost vystavených nabídek.

Vysvětlení: Poskytovatel online platformy porušil nařízení P2B, neboť důvody, kvůli kterým omezil služby podnikatelskému uživateli, jsou v jeho všeobecných obchodních podmínkách popsány příliš obecně a široce. Zároveň je třeba dbát na to, že podmínky musí být v souladu s čl. 5 nařízení P2B, zejména je třeba informovat transparentně o hlavních parametrech pro určování pořadí. Poskytovatel dále pochybil, když uživateli opatření neoznámil.

Příklad 6: Provozovatel cenového srovnávače se rozhodne pozastavit poskytování služeb e-shopu s elektronikou z důvodu porušení článků 15 a 22 všeobecných obchodních podmínek. Své rozhodnutí poskytovatel podnikateli řádně oznámil. V odůvodnění podrobně rozepsal, proč má za to, že jednáním podnikatele byl porušen článek 15 podmínek včetně odkazu na jeho znění. K porušení článku 22 poskytovatel pouze konstatoval, že již samotné porušení článku 15 je ostatečným důvodem pro pozastavení služeb, a proto se jím nebude blíže zabývat.

Vysvětlení: Odůvodnění poskytovatele je nedostatečné, protože je neúplné. Pokud poskytovatel omezuje poskytování služeb na základě vícero důvodů, musí se v odůvodnění vypořádat se všemi příslušnými důvody tak, aby mohl podnikatelský uživatel zjistit, jakým jednáním porušil všeobecné obchodní podmínky a tohoto jednání případně zanechat.

Příklad 7: Poskytovatel online platformy chce pozastavit poskytování služeb podnikatelskému uživateli z důvodu prodlení s úhradou smluvních poplatků. Podnikatelskému uživateli toto rozhodnutí včetně odůvodnění zpřístupní v uživatelském rozhraní svých internetových stránek. Tuto zprávu není možné nijak stáhnout ani uložit.

Vysvětlení: Poskytovatel online platformy porušil nařízení P2B, protože rozhodnutí podnikatelskému uživateli neposkytl na trvalém nosiči. Odůvodnění musí dále obsahovat odkaz na konkrétní ustanovení smluvních podmínek.

Příklad 8: Poskytovatel online platformy zprostředkovávající turistické zájezdy se rozhodne ukončit poskytování služeb cestovní kanceláři ABC a toto rozhodnutí jí oznámí 7 dnů předem. V odůvodnění poskytovatel uvedl, že na základě jím zadaného auditu vyšlo najevo, že cestovní kancelář v uplynulém roce na svých internetových stránkách minimálně 10x nabízela stejné zájezdy jako na online platformě za nižší ceny, což odporuje platným všeobecným obchodním podmínkám. Toto bylo první porušení všeobecných obchodních podmínek, které bylo podnikatelskému uživateli vytknuto.

Vysvětlení: Poskytovatel nepostupoval správně, neboť 30denní výpovědní lhůtu při ukončení služeb lze zkrátit pouze v případě, že je poskytovatel schopen prokázat opakované porušení platných podmínek a tato porušení podnikatelskému uživateli řádně oznámí. Zároveň je třeba klienta předem informovat o omezení prodeje mimo platformu.

Příklad 9: Poskytovatel online platformy zprostředkovávající rozvoz jídla omezí poskytování některých služeb restauraci XYZ. Poskytovatele k tomuto kroku vedly opakované průtahy při předávání jídla kurýrovi. Podle platných všeobecných obchodních podmínek měl poskytovatel na takové opatření právo. Své rozhodnutí poskytovatel restauraci řádně oznámil a do odůvodnění uvedl „*Vážený uživateli, z důvodu opakovaného porušování smluvních podmínek Vám od dne XY zastavujeme poskytování níže uvedených služeb...*“ Jiné odůvodnění poskytnuto nebylo.

Vysvětlení: Odůvodnění zasláné poskytovatelem není dostatečně konkrétní a podrobné. Není z něj patrné, jakého pochybení se podnikatel dopustil a nebyl uveden ani odkaz na konkrétní porušované ustanovení všeobecných obchodních podmínek.

4 Pořadí zobrazování nabídek či výsledků vyhledávání

Poskytovatel online platformy nebo internetového vyhledávače, který používá řazení k prezentaci zboží, služeb nebo výsledků vyhledávání, je povinen postupovat v souladu s čl. 5 nařízení P2B. **Pořadím se rozumí relativní důležitost připisovaná nabízenému zboží nebo službám nebo relevantnost připisovaná výsledkům vyhledávání internetovými vyhledávači,** bez ohledu na technické prostředky používané pro takovou prezentaci, uspořádání nebo sdělení.

Pokyny Evropské komise

Evropská komise zveřejnila pokyny pro poskytovatele obsahující praktické rady pro uplatňování pravidel řazení včetně ukázky hlavních parametrů, které jsou dostupné zde: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX:52020XC1208\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX:52020XC1208(01))

Pořadí zboží a služeb nebo výsledky vyhledávání mají velký vliv na rozhodování spotřebitelů, a tedy i na úspěch podnikatelů. Úspěch stále více závisí na viditelnosti a dohledatelnosti nabídky na internetu. Zveřejnění metod řazení, které poskytovatelé používají, umožní

podnikatelským uživatelům seznámit se předem s kritérii pro umístění v pořadí ostatních nabídek či internetových stránek a mohou na základě nich učinit kroky k dosažení lepších výsledků.

Především je dle názoru ČTÚ důležité, aby bylo řazení předvídatelné. **Předvídatelností se rozumí, že poskytovatelé neurčují pořadí svévolně, ale podle předem stanovených pravidel.**

Poskytovatel online platformy musí předem poskytnout popis hlavních parametrů, které určují pořadí, a odůvodnit, proč jsou tyto hlavní parametry relativně důležité ve vztahu k ostatním parametrům. Jako hlavní by měly být popsány ty parametry, které jsou skutečně nejdůležitější. Není přitom rozhodné, zda se jedná o parametry, které uživatel může ovlivnit. **Pouhý výčet hlavních parametrů není dostatečný.** To znamená, že poskytovatel by měl vedle výčtu popsat, proč byly konkrétní parametry vybrány jako hlavní. Poskytovatel však nemusí uvádět přesnou váhu hlavních parametrů. Tento popis musí být součástí smluvních podmínek poskytovatele. Musí být snadno dostupný a napsaný jasným a srozumitelným jazykem. Povinnost se vztahuje i na dočasné akce jako např. sezonní výprodeje, jestliže mění standardní parametry určování pořadí. Pokud se však jedná o pravidelné a předvídatelné dočasné změny, lze je v podmínkách popsat obecně. Poskytovatel musí rovněž uvést případné různé hlavní parametry řazení používané v závislosti na druhu použitého koncového zařízení.

Další povinnosti poskytovatelům online platformy stanoví čl. 27 nařízení DSA. Obdobné povinnosti ve vztahu ke spotřebiteli stanovuje poskytovatelům online tržišť také § 11b písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Poskytovatel internetového vyhledávače stanoví hlavní parametry, které jsou jednotlivě nebo společně nejvýznamnější při určování pořadí, a relativní důležitost těchto hlavních parametrů tak, že ve svém internetovém vyhledávači poskytne snadno a veřejně přístupný popis v jasném a srozumitelném jazyce. Tento popis průběžně aktualizuje. Za snadno a veřejně přístupné se nepovažují části internetových stránek, na které se musí uživatelé firemních internetových stránek přihlásit nebo zaregistrovat.

Poskytovatelé online platformy nebo internetového vyhledávače jsou povinni v každém případě předem zveřejnit:

1. Popis hlavních parametrů, které určují pořadí. Poskytovatelé online platformy musí navíc uvést relativní význam těchto hlavních parametrů ve vztahu k ostatním parametrům,
2. Popis možností, které umožňují ovlivnit hlavní parametry prostřednictvím jakékoli přímé nebo nepřímé úplaty ze strany podnikatelských uživatelů nebo uživatelů firemních internetových stránek. Dále musí poskytovatel uvést popis účinků takové úplaty na umístění v pořadí.

Hlavní parametry zahrnují obecná kritéria, procesy, algoritmy nebo jiné mechanismy používané v souvislosti s pořadím. Mohou jimi být např. cena, zeměpisná poloha, značka, hodnocení spotřebitelů, oblíbenost nabídek, výše úplaty či prvky, které se samotným zbožím nebo službou nesouvisejí nebo souvisejí jen vzdáleně, jako jsou prezentační prvky online nabídky (např. způsob zobrazení na zařízeních uživatelů). Jako hlavní parametr lze označit i nahodilé nebo personalizované řazení. Rozsáhlý seznam ukázkových příkladů parametrů určujících pořadí je uveden v **Příloze I pokynů Evropské komise** obsahující praktické rady pro uplatňování pravidel řazení dostupném pod odkazem výše.

Úplata

Úplatou se rozumí platby, jejichž hlavním nebo výhradním cílem je dosáhnout lepšího pořadí, jakož i nepřímá úplata spočívající v tom, že podnikatelský uživatel přijme jakékoli další závazky, jejichž praktickým účinkem je dosažení lepšího pořadí, například využívání doplňkových služeb nebo prémiových prvků.

Popis hlavních parametrů musí podnikatelským uživatelům nebo uživatelům firemních nebo podnikových internetových stránek umožnit přiměřeně porozumět mechanismu řazení. Popis musí obsahovat minimálně:

- Způsob, jakým mechanismus řazení zohledňuje vlastnosti zboží a služeb, které podnikatel nebo uživatel podnikových internetových stránek nabízí spotřebitelům,
- Způsob, jakým zohledňuje relevantnost těchto vlastností pro spotřebitele, kteří používají konkrétní online platformu nebo internetový vyhledávač,
- V případě internetového vyhledávače rozsah, v jakém poskytovatel zohledňuje charakteristické znaky koncepce internetové stránky používané uživateli firemních internetových stránek.

Obchodní zájmy, obchodní tajemství, důvěrné informace či práva duševního vlastnictví poskytovatele obecně nejsou důvodem pro nezpřístupnění hlavních parametrů pořadí. **Poskytovatelé online platform nebo internetových vyhledávačů nicméně nemají povinnost zpřístupňovat podrobné informace o fungování svého mechanismu určování pořadí včetně algoritmů.** Stejně tak nařízení P2B neomezuje poskytovatele v možnosti zakročit proti manipulaci s řazením výsledků, u nichž lze důvodně předpokládat, že by pomocí nich bylo možné klamat nebo poškozovat spotřebitele.

Vzhledem k neexistenci smluvního vztahu mezi dotčenými stranami nelze u poskytovatelů internetových vyhledávačů očekávat, že by přímo informovali uživatele firemních internetových stránek o změně pořadí nebo vyřazení v důsledku oznámení třetí strany. Uživatel firemních internetových stránek by však měl mít právo v konkrétním případě prověřit obsah oznámení 3. osoby, které vedlo ke změně pořadí nebo k vyřazení, a přezkoumat obsah oznámení.

5 Transparentnost při nerovném zacházení

Poskytovatel online platformy nebo internetového vyhledávače, který uplatňuje jakékoli rozdílné zacházení na straně jedné mezi svými nabídkami zboží a služeb nebo nabídkami podnikatelských uživatelů ovládaných tímto poskytovatelem vůči nabídkám jiných (neovládaných) podnikatelských uživatelů na straně druhé, je povinen dodržovat pravidla stanovená v článku 7 nařízení P2B.

Poskytovatel online platformy nebo internetového vyhledávače může sám nabízet určité zboží a služby, kterými přímo konkuruje jiným podnikatelům nebo uživatelům firemních internetových stránek, kteří online platformu nebo internetový vyhledávač používají, což může poskytovatele motivovat ke zvýhodňování vlastních nabídek nebo nabídek jím ovládaných osob. Je však nutné zdůraznit, že povinnosti stanovené nařízením P2B se nijak nedotýkají materiálního posouzení, zda je konkrétní rozdílné zacházení legální podle jiných právních předpisů, zejména podle čl. 6 odst. 5 nařízení DMA, které zakazuje nerovné zacházení ze strany tzv. gatekeeperů, nebo podle platných předpisů o ochraně hospodářské soutěže. **Nařízení P2B toliko stanovuje, že pokud poskytovatel uplatní nerovné zacházení, musí tak učinit transparentně.**

Poskytovatel online platformy nebo internetového vyhledávače musí poskytnout popis jakéhokoli nerovného zacházení, které uplatňuje nebo může uplatňovat. Poskytovatel online platformy je povinen tento popis uvést ve smluvních podmínkách. Poskytovatel internetového vyhledávače totéž uvede veřejně dostupným způsobem. Poskytovatel online platformy navíc v popisu uvede také hlavní ekonomické, obchodní nebo právní aspekty rozdílného zacházení.

Nařízení P2B demonstrativně zmiňuje čtyři situace nerovného zacházení:

1. Přístup k údajům, které podnikatelé nebo spotřebitelé poskytují online platformám a internetovým vyhledávačům nebo které jsou generovány při poskytování těchto služeb,

2. Pořadí nebo jiná nastavení uplatňovaná poskytovatelem, která mají vliv na přístup spotřebitelů ke zboží nebo službám,
3. Jakákoli přímá nebo nepřímá úplata účtovaná za využívání služeb poskytovatele,
4. Přístup ke službám, funkcím nebo technickým rozhraním, které jsou přímo spojeny s poskytovanými službami nebo jsou s nimi spojeny jako jejich doplněk, nebo podmínky pro jejich využívání nebo jakákoli přímá nebo nepřímá úplata účtovaná za jejich využívání.

Popis rozdílného zacházení musí být jasný a srozumitelný, ideálně by měl být součástí smluvních podmínek. Podnikatelům z něj musí být jasné, jaké formy nerovného zacházení může poskytovatel uplatnit a z jakého důvodu. Dále je potřeba uvést konkrétní a podrobný popis každého nerovného zacházení. Konečně popis nerovného zacházení by měl být úplný, tj. zahrnovat veškeré nerovné zacházení, které poskytovatel online platformy nebo online vyhledávače uplatňuje nebo může uplatňovat. Pouhé uvedení několika příkladů není z pohledu ČTÚ dostatečné.

Příklad 10: Poskytovatel online platformy zprostředkovávající pořádání kulturních akcí průběžně shromažďuje data o návštěvnosti a popularitě nabídek a tyto poznatky následně využívá k lepšímu zacílení svých vlastních akcí nabízených prostřednictvím stejné platformy. Ve všeobecných obchodních podmínkách o této praxi není žádná zmínka.

Vysvětlení: Poskytovatel pochybil. Pokud využívá data získaná provozem platformy ke zdokonalení vlastních služeb, kterými poté konkuruje ostatním podnikatelským uživatelům, musí ve svých podmínkách transparentně uvést, k jakým datům nemají podnikatelé na rozdíl od něj přístup a z jakého důvodu.

Příklad 11: Poskytovatel online platformy poskytující služby zprostředkování zájezdů si za každou vystavenou nabídku podnikatelských uživatelů účtuje provizi. Poskytovatel zároveň v rámci své dceřiné společnosti provozuje cestovní kancelář, která však takovou provizi platit nemusí. Ve všeobecných podmínkách poskytovatele online platformy o tom není žádná zmínka.

Vysvětlení: Pokud poskytovatel poskytuje jím ovládané osobě jakékoli cenové zvýhodnění oproti ostatním podnikatelským uživatelům, je povinen tuto skutečnost uvést ve smluvních podmínkách spolu s odůvodněním.

Příklad 12: Poskytovatel online platformy zprostředkovávající prodej nábytku a bytových doplňků nabízí u zboží prodávaného pod značkou jím ovládané osoby možnost bezpečné online platby kartou s garancí vrácení peněz, zatímco u ostatních podnikatelských uživatelů umožňuje jen běžnou online platbu kartou. Ve všeobecných obchodních podmínkách poskytovatel pouze uvádí, že podnikatel má možnost jako metodu platby zvolit online platbu kartou, platbu převodem na účet nebo dobírku.

Vysvětlení: Poskytovatel porušil povinnosti podle nařízení P2B, neboť podnikatelské uživatele ve všeobecných obchodních podmínkách transparentně neinformoval o nerovném zacházení ohledně možností platby. Stejně tak nevedl důvody tohoto nerovného zacházení.

6 Omezení pro prodej mimo online platformu

Pakliže poskytovatel online platformy ukládá podnikatelským uživatelům omezení ohledně nabízení stejného zboží a služeb mimo svou online platformu, vztahují se na něj povinnosti podle čl. 10 nařízení P2B. Na poskytovatele internetového vyhledávače se tento oddíl neuplatní.

Podnikatelští uživatelé mohou prodávat zboží nebo služby spotřebitelům prostřednictvím více prodejních kanálů včetně vlastních internetových stránek. V souvislosti s tím se podnikatel může např.

rozhodnout, že bude na různých prodejních kanálech uplatňovat různé smluvní podmínky nebo ceny. **Pokud se poskytovatel online platformy rozhodne podnikatelským uživatelům znemožnit uplatňování výhodnějších podmínek na jiných prodejních kanálech, než je jím provozovaná platforma, je nezbytné, aby o tom podnikatelští uživatelé byli transparentně informováni.** Jako příklad takového omezení uvádí ČTÚ paritní doložku. Taková doložka znemožňuje podnikatelským uživatelům nabízet stejné zboží nebo službu za lepších podmínek na vlastních internetových stránkách (zúžená paritní doložka) nebo na jakémkoli jiném prodejním kanálu (široká paritní doložka).

Výše uvedená omezení musí být obsažena ve smluvních podmínkách poskytovatele. Spolu s omezeními poskytovatel uvede také důvody, jež ho k takovému kroku vedly včetně jejich hlavních ekonomických, obchodních nebo právních hledisek. Podnikatelským uživatelům musí být jasné, jaká omezení jsou jim ukládána pro nabízení zboží a služeb prostřednictvím jiných prodejních kanálů a proč jsou tato omezení ukládána. Omezení musí být popsána jasným a srozumitelným jazykem a musí být konkrétní a podrobná. Popis musí být na rozdíl od jiných povinností dle nařízení P2B snadno dostupný nejen pro všechny podnikatelské uživatele, ale i pro širokou veřejnost.

ČTÚ upozorňuje, že uplatňováním povinností vyplývajících z nařízení P2B není dotčena aplikace zvláštních právních předpisů ve vztahu k zákonnosti ukládání omezujících doložek. Použití širokých paritních doložek je zakázáno čl. 5 odst. 1 písm. d) nařízení Evropské komise (EU) 2022/720 o použití čl. 101 odst. 3 Smlouvy o fungování Evropské unie na kategorie vertikálních dohod. Poskytovatel online platformy tak již nesmí omezovat podnikatelské uživatele v nabízení zboží nebo služby za výhodnějších podmínek na jiných online platformách. Obezřetnost je namístě rovněž při použití zúžené paritní doložky, která může být v rozporu se zákonem o ochraně hospodářské soutěže, pokud by taková doložka měla citelné negativní účinky, které by vedly či mohly vést k narušení hospodářské soutěže na relevantních trzích. Pro online platformy označené v nařízení DMA jako „gatekeeper“ platí bezpodmínečný zákaz uvalování zúžených i širokých paritních doložek.

7 Povinnost zavést interní systém vyřizování stížností

Poskytovatel online platformy, který **není malým podnikem**, má podle čl. 11 nařízení P2B povinnost zřídit interní systém vyřizování stížností podnikatelských uživatelů. Na poskytovatele internetového vyhledávače se tento oddíl neuplatní.

Malé podniky

jsou dle přílohy k doporučení Komise 2003/361/ES definovány jako podniky, které zaměstnávají méně než **50 osob** a jejichž roční obrat nebo bilanční suma roční rozvahy nepřekračuje **10 milionů EUR**. Evropská komise vydala uživatelskou příručku k definici malých a středních podniků, která je dostupná zde:

<https://op.europa.eu/cs/publication-detail/-/publication/756d9260-ee54-11ea-991b-01aa75ed71a1>

Cílem interního systému pro vyřizování stížností je **zajistit podnikatelům přístup k okamžitým a účinným možnostem nápravy v případě potřeby objasnit sporné skutečnosti nebo rozporovat rozhodnutí poskytovatele.** Interní systém pro vyřizování stížností musí být pro podnikatelské uživatele snadno přístupný a bezplatný, např. jako součást uživatelského rozhraní. Stížnosti by měly být vyřizovány v přiměřené lhůtě dle jejich důležitosti a složitosti. Veškeré relevantní informace o přístupu k internímu systému pro vyřizování stížností a o jeho fungování musí poskytovatel transparentně uvést ve smluvních podmínkách. Poskytovatel je zároveň povinen zajistit rovné zacházení ve stejných situacích. Systém by měl být dostupný všem podnikatelským uživatelům včetně těch, kterým bylo omezeno, pozastaveno nebo ukončeno poskytování služeb. Používání slova „interní“ by dle názoru ČTÚ nemělo být chápáno tak, že brání v přesunu vyřizování stížností na externího poskytovatele. Rovněž není vyloučena určitá míra

použití automatizovaných postupů za předpokladu, že interní systém bude nadále splňovat požadavky dle čl. 11 nařízení P2B.

Poskytovatel musí prostřednictvím interního systému vyřizování stížností umožnit podnikatelským uživatelům podávat minimálně stížnosti týkající se:

- Neplnění povinností stanovených poskytovateli nařízením P2B, které se dotýkají stěžovatele,
- Technických problémů, které přímo souvisejí s poskytováním online zprostředkovatelských služeb a které se dotýkají stěžovatele,
- Opatření nebo chování poskytovatele, které souvisejí přímo s poskytováním online zprostředkovatelských služeb a které se dotýkají stěžovatele.

Jako stížnost by dle výkladu ČTÚ měl být klasifikován jakýkoli projev nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování služby poskytovatele, který byl uplatněn způsobem stanoveným v podmínkách.

Poskytovatel je povinen podané stížnosti náležitě posoudit a případně přijmout navazující opatření. V průběhu vyřizování stížnosti může poskytovatel online platformy dle názoru ČTÚ ponechat v platnosti dřívější rozhodnutí. Výsledek procesu vyřizování stížnosti je potřeba stěžovali oznámit individualizovaným způsobem v jasném a srozumitelném jazyce.

Minimálně jednou ročně pak poskytovatel zveřejní informace o fungování a efektivnosti svého interního systému pro vyřizování stížností a veřejnosti k nim zajistí snadný přístup. Poskytovatel uvede zejména celkový počet podaných stížností a jejich hlavní druhy, průměrnou dobu potřebnou pro jejich vyřízení a souhrnné informace o výsledku stížností. Účelem této povinnosti je seznámit podnikatelské uživatele s nejčastějšími problémy, které mohou nastat při poskytování služeb. Další povinnosti stanovuje poskytovateli čl. 20 nařízení DSA.

8 Mediace

Poskytovatel online platformy, který **není malým podnikem** ve smyslu přílohy k doporučení Komise 2003/361/ES, má podle čl. 12 nařízení P2B **povinnost určit ve svých podmínkách dva nebo více mediátorů**, s nimiž je ochotný spolupracovat při mimosoudním řešení sporů s podnikatelskými uživateli, které vzniknou v souvislosti s poskytováním online zprostředkovatelských služeb. Na poskytovatele internetového vyhledávače se tento oddíl neuplatní.

Určení mediátora mohou být veřejné či soukromé subjekty včetně právnických osob a musí splňovat tyto požadavky:

1. Jsou nestranní a nezávislí,
2. Jejich služby jsou cenově dostupné pro podnikatelské uživatele,
3. Jsou schopni poskytovat služby v jazyce, v němž jsou vyhotoveny podmínky, které upravují smluvní vztah mezi poskytovatelem a podnikatelským uživatelem,
4. Jsou snadno dostupní buď fyzicky v místě usazení nebo v místě sídla podnikatelského uživatele, nebo dálkově s použitím komunikačních technologií,
5. Jsou schopni poskytovat své služby neprodleně,
6. Dostatečně rozumí všeobecným obchodním vztahům mezi podniky.

Cílem určení minimálního počtu mediátorů je posílení jejich neutrality. Poskytovatel se však v případě sporu může s podnikatelským uživatelem dohodnout i na výběru jakéhokoli jiného mediátora. Dále

platí zásada, že **mediace je dobrovolná** a jejím zahájením není dotčena možnost domáhat se práva jinými prostředky.

Využit lze např. služeb mediátorů, kteří jsou členy Asociace mediátorů České republiky: <http://www.amcr.cz/mediatori/> nebo mediátorů při České advokátní komoře: <https://www.cak.cz/pro-verejnost/mediace/seznam/> nebo zapsaných mediátorů podle zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci: <https://mediatori.justice.cz>.

Poskytovatelé online zprostředkovatelských služeb **v každém případě nesou přiměřenou část celkových nákladů** na mediaci. ČTÚ dále zastává názor, že podobně jako u vyřizování stížností by i délka procesu mediace měla být přiměřená povaze a složitosti případu.

Sankce za porušení

Porušení povinností stanovených nařízením P2B je podle § 11 odst. 3 a 4 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, přestupkem, za který hrozí **pokuta až do výše 10 000 000 Kč**. Vedle peněžitého trestu může Úřad dále rozhodnout o **zveřejnění rozhodnutí** o přestupku.

V případě zjištění méně závažného porušení Úřad nejprve poskytovatele upozorní, že jedná v rozporu s nařízením P2B, a vyzve jej k nápravě. Na odstranění nedostatků Úřad poskytne lhůtu nejméně 15 dnů. Míra závažnosti porušení bude ze strany ČTÚ posuzována dle okolností konkrétního případu, např. podle rozsahu a významu škodlivého následku, délky protiprávního jednání či způsobu spáchání.