

▶ **6 modulis**

**Teisės ir pareigos elektroninėse
prekyvietėse**

Atsakomybės ribojimo pranešimas

Šiame leidinyje pateikta informacija ir nuomonės yra autoriaus (-ių) ir nebūtinai atspindi oficialią Europos Komisijos poziciją. Europos Komisija negarantuoja šiame leidinyje pateiktų duomenų tikslumo. Nei Europos Komisija, nei bet kuris jos vardu veikiantis asmuo negali būti laikomi atsakingais už tai, kaip bus naudojama šiame leidinyje pateikta informacija.

Šis dokumentas nėra teisiškai privalomas ir nelaikomas oficialiu Europos Sąjungos ar nacionalinės teisės aiškinimu, taip pat negali būti laikomas išsamia ar visapusiška teisine konsultacija. Jis nėra skirtas pakeisti profesionalias teises konsultacijas konkrečiais klausimais.

Skaitytojai taip pat turėtų nepamiršti, kad ES ir nacionaliniai teisės aktai yra nuolat atnaujinami – būtinai pasitikrinkite, ar spausdinta modulių versija nėra atnaujinta svetainėje **www.consumerlawready.eu**.

Visi su lytimi susiję terminai šiame dokumente vartojami įtraukiant visas lytis.

2025 m. balandis

Turiny

Įvadas	5
Kas yra platformų ekonomika ir kodėl ji svarbi?	7
Kam taikomi šie reglamentai?	7
Į ką reikėtų atkreipti dėmesį naudojimosi sąlygose?	7
Ar platforma gali pakeisti naudojimosi sąlygas?	8
Kas nutinka, jei platforma nutraukia, apriboja arba sustabdo paslaugas?	8
Kaip galiu nutraukti sutartinius santykius su platforma?	9
Kas nutinka mano duomenims?	9
Ar platformos gali nustatyti tam tikras sąlygas?	10
Ar platformos gali skirtingai vertinti pasiūlymus?	10
Kokias prekes ir paslaugas galiu siūlyti?	11
Kokią informaciją galiu gauti apie reitingavimą?	11
Ar galiu platformoje talpinti savo įmonės logotipą?	11
Kitos platformų pareigos?	12
Kas yra prieigos valdytojai (gatekeepers) ir kokios jų pareigos?	12
Ar turiu pareigų prieigos valdytojui?	13
Kaip elgtis kilus konfliktui su platforma?	14
Kaip teikiami skundai prieš prieigos valdytojus ir užtikrinamas vykymas?	14
1 priedas. Centrų, teikiančių mediacijos paslaugas šioje srityje, sąrašas	35
2 priedas. Paskirtųjų prieigos valdytojų pagrindinės platformos	36
3 priedas. Išsamaus patikrinimo (due diligence) pareiga	37
4 priedas. Elektroninių prekyviečių paslaugų teikėjų pareigos	38

„Būtina užtikrinti, kad platformos laikytųsi savo pareigos aiškiai ir išsamiai informuoti vartotojus apie jų teises.“

Verslas

„Saugiau pirkti internetu žinant, kad platformos privalo apsaugoti mano duomenis ir informuoti mane skaidriai, neribodamos mano pasirinkimo galimybių.“

Vartotojas

„Mums, kaip mažai įmonei, prekyba internetu atvėrė naujas verslo galimybes. Žinojimas, kaip apginti teises kilus konfliktui su platforma, paskatino pereiti prie skaitmeninių technologijų.“

Verslas

Ivadas

Gerbiamas verslininke,

Šis vadovas yra projekto „Consumer Law Ready“ dalis ir yra skirtas labai mažoms, mažoms ir vidutinėms įmonėms, kurios tiesiogiai dirba su vartotojais.

Projektas „Consumer Law Ready“ yra visos Europos mastu vykdomas projektas, kurį koordinuoja EUROCHAMBRES (Europos prekybos ir pramonės rūmų asociacija), bendradarbiaudama su BEUC (Europos vartotojų organizacija) ir SMEunited (Europos amatų ir MVĮ asociacija). Projektą finansuoja Europos Sąjunga, remia Europos Komisijai.

Projekto tikslas – padėti jums laikytis Europos Sąjungos vartotojų teisės reikalavimų.

ES vartotojų teisę sudaro įvairūs teisės aktai, kuriuos Europos Sąjunga priėmė per pastaruosius 25 metus ir kuriuos kiekviena ES valstybė narė perkėlė į savo nacionalinę teisę. 2017 m. Europos Komisija, siekdama nustatyti, ar šios taisyklės vis dar atitinka savo paskirtį, atliko vertinimą. Vertinimo rezultatai iš esmės buvo teigiami, prieita pagrindinės išvados, kad institucijos turi veiksmingiau įgyvendinti galiojančias taisykles, o verslas bei vartotojai turi geriau išmanyti vartotojų teises. Projektu „Consumer Law Ready“ siekiama didinti prekybininkų, ypač mažųjų ir vidutinių įmonių, žinias apie vartotojų teises ir su jomis susijusias teises pareigas. Šiais metais konsorciumas parengė modulį apie internetinės ekonomikos taisykles, kad suteiktų verslininkams vertingos informacijos apie jų teises ir pareigas prekiaujant elektroninėse platformose.

Vadovą sudaro šeši moduliai. Kiekvienas jų skirtas konkrečiai ES vartotojų teisės sričiai:

- 1 modulyje aptariami ikisutartinės informacijos reikalavimai;
- 2 modulis skirtas vartotojo teisei atsisakyti nuotolinių ir ne prekybos vietose sudarytų sutarčių;
- 3 modulyje nagrinėjamos vartotojų teisių gynimo priemonės, kai prekės ar paslaugos neatitinka sutarties;
- 4 modulyje aptariama nesąžininga komercinė veikla ir nesąžiningos sutarčių sąlygos;
- 5 modulyje supažindinama su alternatyvus ginčų sprendimo procedūromis.
- 6 modulyje pateikiama pagrindinė informacija verslininkams, kurie savo prekes ir paslaugas parduoda elektroninėse prekyvietėse.

Šis vadovas yra tik viena iš mokymosi priemonių, sukurtų įgyvendinant projektą „Consumer Law Ready“. Svetainėje consumerlawready.eu rasite papildomų mokymosi priemonių, mokomųjų filmų, viktorinų bei el. testų, kuriuos išsprendę gausite sertifikatą. Forume galėsite bendrauti su ekspertais ir kitų įmonių atstovais iš visų ES šalių.

6 mokymų modulis skirtas supažindinti jus su naujausiais teisės aktais, reglamentuojančiais elektroninių prekyviečių veiklą. Internetinės rinkos realybė per pastaruosius metus labai pasikeitė – gerokai padaugėjo tokio tipo platformų ir internetinių paslaugų teikėjų. Kadangi el. prekyvietės ir paieškos sistemos tapo itin svarbios verslui reklamuojant ir parduodant prekes bei paslaugas, Europos Sąjunga ėmėsi veiksmų prieš nesąžiningas sutartis ir netinkamą komercinę

veiklą. ES teisės aktais siekiama apriboti galimybes elektroninėje erdvėje nekontroliuojamai rinkti ir netinkamai naudoti asmens duomenis, prižiūrėti internetinių reitingų sudarymo principus ar vartotojams rodomą turinį.

Tokių taisyklių tikslas – nustatyti aiškias pareigas ir reikalavimus platformų ekonomikai. Modulyje pristatomos teisės ir pareigos, kylančios iš 2019 m. birželio 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2019/1150 dėl verslo klientams teikiamų internetinių tarpininkavimo paslaugų sąžiningumo ir skaidrumo didinimo (Platformų ir įmonių santykių reglamentas, *angl. Platform to Business – P2B*), 2022 m. spalio 19 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2022/2065 dėl bendrosios skaitmeninių paslaugų rinkos, kuriuo iš dalies keičiama Direktyva 2000/31/EB (Skaitmeninių paslaugų aktas, *angl. Digital Services Act – DSA*) bei 2022 m. rugsėjo 14 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2022/1925 dėl atvirų konkurencijai ir sąžiningų skaitmeninio sektoriaus rinkų, kuriuo iš dalies keičiamos direktyvos (ES) 2019/1937 ir (ES) 2020/1828 (Skaitmeninių rinkų aktas, *angl. Digital Markets Act – DMA*). Norėdami išsamiau susipažinti su šių teisės aktų nuostatomis, rekomenduojame perskaityti **Europos Komisijos parengtas gaires**¹, kurios yra prieinamos visomis oficialiosiomis Europos Sąjungos kalbomis.

Šiais trimis reglamentais siekiama užtikrinti didesnę skaidrumą, geresnę galutinių naudotojų apsaugą internete ir kartu sudaryti naujų galimybių verslui. Dokumentai nustato aiškias taisykles ir pareigas, susijusias, pavyzdžiui, su neteisėto turinio sklaida internete, bei padeda užtikrinti sąžiningesnes ir atviresnes skaitmenines rinkas. P2B reglamento tikslas – sukurti sąžiningą, skaidrią ir prognozuojamą aplinką verslui, kuris naudojasi platformomis siekdamas pasiekti vartotojus. Remiantis P2B reglamentu, DMA siekia skatinti sąžiningą konkurenciją skaitmeninėje rinkoje. DSA nustato suderintas taisykles, skirtas saugiai ir patikimai internetinei aplinkai kurti. Šie teisės aktai įtvirtina internetinių tarpininkavimo paslaugų teikėjų (platformų valdytojų) pareigas, siekiant užtikrinti sąžiningą verslo konkurenciją ir vartotojų apsaugą.

Kviečiame susipažinti su šiais reglamentais.

Tikimės, kad vadove pateikta informacija jums bus naudinga.

¹ [Guidelines](#) on ranking transparency pursuant to Regulation (EU) 2019/1150 of the European Parliament and of the Council; For DMA: https://digital-markets-act.ec.europa.eu/index_en

Kas yra platformų ekonomika ir kodėl ji svarbi?

Platformų ekonomika – tai prekių ir (arba) paslaugų pirkimas bei pardavimas naudojantis internetinėmis tarpininkavimo paslaugomis. Tai sparčiai auganti tendencija, leidžianti vartotojams ir verslui lengviau užmegzti ryšius bei įsigyti produktų ar paslaugų.

COVID-19 pandemija priverė daugelį įmonių keisti savo verslo modelius ir dar labiau paskatino platformų ekonomikos augimą.

Paieškos sistemos daro didelę įtaką mažų ir vidutinių įmonių pardavimams – pirmieji penki paieškos rezultatai sulaukia net 88 % visų paspaudimų.

Kam taikomi šie reglamentai?

Pagal P2B, DSA ir DMA reglamentus tarpininkavimo paslaugų teikėjai, atitinkantys tam tikras sąlygas, privalo laikytis šiuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų. Šie reglamentai taip pat nustato teises verslo klientams, tarpininkavimo paslaugų naudotojams ir vartotojams.

Pavyzdys. Platformomis gali būti laikomos elektroninės (internetinės) prekyvietės, socialiniai tinklai, vaizdo įrašų dalijimosi platformos, programėlių parduotuvės, paieškos sistemos, internetinės kelionių ir apgyvendinimo platformos bei operacinės sistemos.

Į ką reikėtų atkreipti dėmesį naudojimosi sąlygose?

Naudojimosi sąlygos (*angl. Terms and Conditions, T&C*) turi suteikti verslui pakankamai aiškią informaciją apie bendradarbiavimą su platforma.

Naudojimosi sąlygos turi būti:

Lengvai prieinamos, suprantamos ir išsamios. Jos turi būti lengvai randamos, nuolat prieinamos ir pateikiamos prieš sudarant sutartį.

Pavyzdys. Jei verslininkas pirmiausia turi užsiregistruoti platformoje, kad galėtų susipažinti su naudojimosi sąlygomis, jos nelaikomos lengvai prieinamos. Tas pats taikoma ir tuo atveju, jei sąlygas galima rasti tik specialiai ieškant skirtinguose puslapiuose.

Parašytos aiškia ir suprantama kalba. Sąlygos gali būti pateiktos ne tik kaip tekstinis dokumentas, bet ir kaip vadovas, DUK, vaizdo įrašas ar kitos formos informacija, jei tik ji yra lengvai suprantama. DSA reglamentas įpareigoja tarpininkavimo paslaugų teikėjus naudojimosi sąlygas pateikti aiškia, paprasta, suprantama, naudotojui patogia ir nedviprasmiška kalba. Jos turi būti viešai prieinamos lengvai pasiekiamu ir kompiuteriniu būdu nuskaitomu formatu. Labai didelės internetinės platformos ir labai didelės internetinės paieškos sistemos privalo skelbti naudojimosi sąlygas visomis oficialiomis ES valstybių narių, kuriose jos teikia savo paslaugas, kalbomis.

Išsamios, t. y. pateikti visą informaciją, kurios reikalaujama pagal DSA ir P2B reglamentus. Naudojimosi sąlygos turi atspindėti skaidrumą, nuspėjamumą, paslaugų gavėjų apsaugą ir padėti išvengti nesąžiningų ar savavališkų sprendimų. DSA įpareigoja internetinių tarpininkavimo paslaugų teikėjus naudojimosi sąlygose pateikti informaciją apie visas politikos kryptis, procedūras, priemones ir įrankius, naudojamus turinio moderavimui, įskaitant algoritminį sprendimų priėmimą ir žmogaus atliekamą peržiūrą. Taip pat turi būti aprašytos vidinės skundų nagrinėjimo procedūros ir pateikta lengvai prieinama informacija apie teisę nutraukti naudojamą paslaugą. Konkrečiau, remiantis šiais dviem teisės aktais, naudojimosi sąlygose turi būti pateikta informacija apie:

- Platformų pareigą pagrįsti sprendimus dėl verslo naudotojų paskyrų sustabdymo, apribojimo ar nutraukimo (nurodant sprendimo priežastis), taikant ne trumpesnę kaip 30 dienų įspėjimo terminą.
- Verslo naudotojų teisę nutraukti sutartinius santykius.

- Paieškos rezultatų reitingavimo skaidrumą klientams atlikant paiešką.
- Pagalbines (susijusias) prekes ir paslaugas.
- Skirtingų sąlygų taikymo taisykles.
- Specialias sutartines sąlygas.
- Prieigą prie duomenų.
- Poveikį verslo naudotojų intelektualinės nuosavybės teisėms.
- Apribojimus siūlyti kitokias sąlygas kitais kanalais.
- Turinio moderavimo politiką.
- Vidinę skundų nagrinėjimo sistemą ir bent dviejų tarpininkų (mediatorių) paslaugas.



Ar platforma gali pakeisti naudojimosi sąlygas?

Platformos turi teisę keisti savo naudojimosi sąlygas. Tačiau jos privalo informuoti verslo naudotojus apie numatomus pakeitimus ne vėliau kaip prieš 15 dienų iki jų įsigaliojimo. Pagal DSA reglamentą, apie svarbius pakeitimus, pavyzdžiui, keičiant taisykles dėl platformoje leidžiamos informacijos arba kitus pakeitimus, kurie gali tiesiogiai paveikti paslaugos gavėjų galimybę naudotis paslauga, turi būti pranešama tinkamomis priemonėmis.

Ilgesni įspėjimo terminai gali būti taikomi tais atvejais, kai dėl pakeitimų verslo klientams reikia atlikti sudėtingus prisitaikymo veiksmus.

Pavyzdžiai. Kai platformoje panaikinamos arba įdiegiamos naujos funkcijos, svarbios verslo veiklai, arba kai verslo klientams reikia pritaikyti savo prekes, paslaugas ar perprogramuoti sistemas, kad galėtų toliau veikti platformoje.

Verslininkas gali atsisakyti įspėjimo termino. Toks atsisakymas turi būti išreikštas raštu arba aiškiais patvirtinamaisiais veiksmais.

Pavyzdys. Aiškiu patvirtinamuoju veiksmu gali būti laikomas naujų prekių ar paslaugų pateikimas platformoje per minėtą 15 dienų laikotarpį. Tačiau ši taisyklė netaikoma, kai pagrįstas ir proporcingas įspėjimo terminas turi būti ilgesnis nei 15 dienų dėl būtinybės atlikti reikšmingus techninius pakeitimus.

Įspėjimo terminas taip pat gali būti netaikomas, jei pakeitimai būtini dėl teisinių reikalavimų, dėl nenumatyto ir neišvengiamo pavojaus, pavyzdžiui, sukčiavimo, kenkimo programinės įrangos, brūkalo, duomenų saugumo pažeidimų, kitos kibernetinio saugumo rizikos.

Jeigu platforma be pagrįstos priežasties nesilaiko nustatyto įspėjimo termino, pakeitimas laikomas negaliojančiu.

Pranešimas apie pakeitimus turi būti pateiktas patvariojoje laikmenoje (pavyzdžiui, elektroniniu paštu), kad verslo klientas galėtų jį išsaugoti ir peržiūrėti ateityje.

Platformos negali taikyti pakeitimų atgaline data, išskyrus atvejus, kai privaloma laikytis teisinio ar reguliavimo įpareigojimo arba kai tokie pakeitimai naudingi verslo klientams.

Kas nutinka, jei platforma nutraukia, apriboja arba sustabdo paslaugas?

Tam tikrais atvejais platformos gali nutraukti internetinio tarpininkavimo paslaugas arba jas sustabdyti (pavyzdžiui, pašalinti prekes ar paslaugas iš sąrašo

arba iš paieškos rezultatų) arba apriboti veiklą (pavyzdžiui, sumažinti prekės matomumą ar poziciją paieškos rezultatuose).

DSA skaidrumo duomenų bazė – motyvų pareiškimai - [čia](#).

Vadovaujantis proporcingumo principu, paslaugos teikimo nutraukimas turi būti kraštutinė priemonė.

Platforma privalo pateikti sprendimo pagrindimą patvariojoje laikmenoje, t. y. tokia forma, kuri leidžia verslininkui išsaugoti informaciją ateičiai, pavyzdžiui, laišku arba elektroniniu paštu. Sprendimo motyvų pareiškimas turi būti pateiktas prieš apribojimo ar sustabdymo įsigaliojimą arba tuo pačiu metu. DSA reglamente numatytos įvairios ribojimo priemonės, pavyzdžiui, visiškas ar dalinis paskyros sustabdymas arba panaikinimas, piniginių mokėjimų sustabdymas, tam tikros informacijos matomumo sumažinimas ir panašios priemonės. Visais šiais atvejais platforma privalo pateikti sprendimo motyvų informaciją aiškiai, suprantamai ir kuo konkrečiau.

Jeigu priimamas sprendimas galutinai nutraukti paslaugas, apie tai turi būti pranešta bent prieš 30 dienų.

Išimtys: platformos neprivalo laikytis šio įspėjimo termino, jeigu paslaugų nutraukimas, apribojimas ar sustabdymas yra būtinas užtikrinti teisinius ar reguliacinius reikalavimus arba jeigu verslininkas pažeidė naudojimosi sąlygas.

Pavyzdys. Tai gali būti susiję su sunkiomis neteisėto ar netinkamo turinio formomis, prekių ar paslaugų saugos pažeidimais, klastojimu, sukčiavimu, šlamšto siuntimu, neteisėtu prisijungimu prie asmens duomenų ar kitais panašiais pažeidimais.



Platforma turi suteikti verslo klientui galimybę paaiškinti aplinkybes, dėl kurių buvo priimtas sprendimas ir nukreipti jį į vidinę skundų nagrinėjimo sistemą. Platforma taip pat turi išsaugoti verslo kliento paskyros duomenis, kad paskyra galėtų būti atkurta, jei paslauga buvo nutraukta klaidingai.

Kaip galiu nutraukti sutartinius santykius su platforma?

Verslo klientai gali nutraukti sutartinius santykius su platforma pakeitus naudojimosi sąlygas ar dėl kitų priežasčių.

Sutartiniai santykiai tarp platformos ir verslo klientų turi būti grindžiami sąžiningumo principu. Todėl platformos savo naudojimosi sąlygose privalo pateikti informaciją, kaip verslo klientai gali nutraukti sutartinius santykius su platforma.

Kas nutinka mano duomenims?

Naudojimosi sąlygose turi būti pateiktas prieigos prie asmens **duomenų politikos** aprašymas, susijęs su duomenimis, kuriuos verslo klientai ar vartotojai pateikia arba sukuria naudodamiesi internetinėmis tarpininkavimo paslaugomis. Turi būti nurodyta:

- kokie duomenys gali būti prieinami (tiek pateikti naudotojų, tiek sugeneruoti naudojantis paslauga);
- kam šie duomenys prieinami;

- kokiomis sąlygomis jie gali būti naudojami, t. y. kokia yra prieigos prie atitinkamų duomenų kategorijų ir jų naudojimo apimtis, pobūdis ir sąlygos (pavyzdžiui, vertinimų ir atsiliepimų duomenys).

Toks aprašymas gali būti bendro pobūdžio ir neprivalo išsamiai išvardyti visų konkrečių duomenų elementų.



Prieiga prie duomenų verslo klientams gali būti visiškai apribota, tačiau platforma privalo tai aiškiai nurodyti naudojimosi sąlygose.

DMA reglamentas nustato papildomas pareigas labai didelėms platformoms, kurias Europos Komisija yra paskyrusi prieigos valdytojais (*angl. gatekeepers*) dėl duomenų naudojimo ir dalijimosi duomenimis su verslo klientais.

Platformos taip pat turi nurodyti, ar ir kokia apimtimi išlaiko prieigą prie verslo naudotojo pateiktos ar sukurtos informacijos pasibaigus sutartiniams santykiams.

Ar platformos gali nustatyti tam tikras sąlygas?

Internetinių tarpininkavimo paslaugų teikėjai, pavyzdžiui, platformos, gali nustatyti tam tikras sąlygas prekių ar paslaugų siūlymui.

Pavyzdžiui, nusprendžia taikyti tam tikrus apribojimus (uždrausti verslo klientams siūlyti prekes ar paslaugas geresnėmis sąlygomis arba mažesnėmis kainomis kitais kanalais). Tuomet jie privalo naudujimosi sąlygose nurodyti tokių apribojimų pagrindimą ir užtikrinti, kad tokia informacija būtų lengvai prieinama.

Jei platforma yra paskirta prieigos valdytoju pagal DMA reglamentą, ji negali taikyti diferencijuotų sąlygų ir turi užtikrinti, kad verslo klientai galėtų taikyti skirtingas sąlygas įvairiuose pardavimo kanaluose. Pavyzdžiui, pardavėjui, prekiaujančiam internetinėje prekyvietėje, nedraudžiama savo interneto svetainėje siūlyti mažesnes kainas ar geresnes sąlygas nei prekyvietėje.

Apribojimai gali būti grindžiami ekonominiais, komerciniais arba teisiniais argumentais.

Ar platformos gali taikyti skirtingas sąlygas?

Pagal P2B reglamentą platformos gali savo pasiūlymams taikyti kitas sąlygas nei konkuruojančių verslo klientų pasiūlymams, taip suteikiant ekonominį pranašumą. Tačiau tai turi būti aiškiai nurodyta naudojimosi sąlygose.

Tuo tarpu internetinėms tarpininkavimo paslaugoms ir paieškos sistemoms, kurias valdo pagal DMA reglamentą paskirti prieigos valdytojai, draudžiama taikyti savų paslaugų iškėlimą (*angl. self-preferencing*) paieškos rezultatuose ar prekyvietėse.

Pavyzdys. Nevienodas vertinimas gali pasireikšti suteikiant skirtingą prieigą prie duomenų, taikant skirtingus reitingavimo principus ar kitus nustatymus, kurie daro įtaką vartotojų galimybei pasiekti prekes ar paslaugas. Tai taip pat gali būti susiję su mokesčiais už naudojimąsi paslaugomis, prieiga prie papildomų funkcijų arba techninių sąsajų, tiesiogiai ar netiesiogiai susijusių su teikiamomis paslaugomis.

Kokias prekes ir paslaugas galiu siūlyti?

Pagalbinės (susijusios) prekės ir paslaugos – tokios, kuriomis papildoma pirminė prekė ar paslauga, kurią verslo klientas siūlo naudodamasis internetinėmis tarpininkavimo paslaugomis. Jas gali siūlyti pati platforma arba trečiasis asmuo.

Pavyzdys. Tai gali būti remonto paslaugos tam tikrai prekei, finansiniai produktai, draudimas, susijęs su konkrečia preke ar paslauga (pavyzdžiui, nuomos draudimas), pagrindinį produktą papildančios prekės arba jo atnaujinimo ir pritaikymo priemonės.

Kai siūlomos pagalbinės prekės ar paslaugos, internetinių tarpininkavimo paslaugų teikėjas turi savo sąlygose apibūdinti jų pobūdį ir nurodyti, ar ir kokiomis sąlygomis verslo klientui taip pat leidžiama siūlyti savo pagalbinės prekes ir paslaugas naudojantis tomis internetinėmis tarpininkavimo paslaugomis.

Aprašymas neprivalo būti susijęs su konkrečia preke ar paslauga, tačiau turi aiškiai nurodyti, kokio pobūdžio prekės ar paslaugos siūlomos.

Kokią informaciją galiu gauti apie reitingavimą?

Internetinių tarpininkavimo paslaugų teikėjai savo naudojimosi sąlygose privalo nurodyti pagrindinius reitingavimo parametrus. Tokie parametrai gali būti:

- rodikliai, naudojami vertinant verslo klientų prekių ar paslaugų kokybę;
- redaktorių ar administratorių dalyvavimas ir jų galimybė daryti įtaką reitingavimui;
- elementai, kurie nėra tiesiogiai susiję su pačia preke ar paslauga arba susiję netiesiogiai, pavyzdžiui, pasiūlymo pateikimo forma ar dizainas.

Informacija apie reitingavimą negali apsiriboti parametru išvardijimu – turi būti papildyta aiškinamąja informacija (pvz., vidinės parametru pasirinkimo priežastys).

Pagal Skaitmeninių paslaugų aktą, platformos turi pateikti rekomendavimo sistemų ar reitingų parametrus paprastai ir suprantamai, kad paslaugos gavėjai suprastų, kaip teikiama pirmenybė informacijai, įskaitant svarbiausius kriterijus ir jų svarbos priežastis.

Jei reitingavimą galima paveikti už atlygį, tai būtina nurodyti. Komisijos reitingavimo parametru gairės [čia](#)

DSA reglamentas nustato papildomus reikalavimus dėl reitingavimo skaidrumo, o DMA reglamentas draudžia priegios valdytojams iškelti savo paslaugas reitingavimo sistemose.

Ar galiu platformoje talpinti savo įmonės logotipą?

Įmonės logotipas, prekės ženklas ar komercinis pavadinimas yra svarbūs intelektinės nuosavybės objektai. Todėl paslaugų teikėjai naudojimosi sąlygose turi pateikti bendrą informaciją apie verslo klientų intelektinės nuosavybės teisių tvarkymą.

Verslo klientams neturi būti draudžiama platformoje naudoti logotipą ar prekės ženklą. Jie turi turėti galimybę aiškiai parodyti savo komercinę tapatybę kaip pasiūlymo dalį. Tačiau platforma gali nustatyti reikalavimus, kaip logotipas ar prekės ženklas turi būti pateiktas.



Kitos platformų pareigos

Skaitmeninių paslaugų aktas (DSA) nustato teisinę sistemą, kuri sukurtų saugesnę skaitmeninę erdvę visiems skaitmeninių paslaugų naudotojams, įskaitant verslo klientus, taip pat užtikrintų pagrindines teises ir vienodas konkurencijos sąlygas, skatinančias inovacijas, augimą ir konkurencingumą tiek Europos bendrojoje rinkoje, tiek pasauliniu mastu. DSA taikomas internetinių tarpininkavimo paslaugų teikėjams ir platformoms, pavyzdžiui, internetinėms prekyvietėms, socialiniams tinklams ar programėlių parduotuvėms. Platformų pareigos taip pat apima reikalavimus naudojimosi sąlygoms, pranešimams ir veiksmų mechanizmams, bendradarbiavimui su nacionalinėmis institucijomis, kontaktinių punktų ir teisinių atstovų paskyrimui, skundų ir teisių gynimo mechanizmams, neteisminiam ginčų sprendimui bei rekomendavimo sistemų skaidrumui.

DSA nustato diferencijuotas pareigas, priklausomai nuo paslaugos pobūdžio, specifikos, apimties ir pasiekiamumo. Griežčiausi reikalavimai taikomi labai didelėms internetinėms platformoms (*angl. VLOP*) ir labai didelėms internetinėms paieškos sistemoms (*angl. VLOSE*), nes jos tapo savotiškais viešosiomis erdvėmis bendravimui ir prekybai. Tokios pareigos apima, pavyzdžiui, reikalavimą kasmet atlikti rizikos vertinimus, atlikti nepriklausomus auditus, prireikus įgyvendinti rizikos mažinimo priemonės, sukurti reagavimo į krizes mechanizmus, užtikrinti didesnę internetinės reklamos skaidrumą bei suteikti prieigą prie duomenų priežiūros ir vertinimo tikslais.

Be to, DSA yra atskiras skyrius, skirtas internetinėms prekyvietėms, kuriame nustatytos papildomos pareigos (išskyrus labai mažas ir mažąsias įmones). Jos daugiausia susijusios su prekybininkų atsekamumu („pažink savo verslo klientą“ principu), atitikties užtikrinimu projektavimo etape ir teise gauti informaciją.

Kas yra prieigos valdytojai ir kokios jų pareigos?

Prieigos valdytojai yra labai didelės platformos, kuriai tokį statusą skiria Europos Komisija. Pagal DMA reglamentą paskirtas prieigos valdytojas privalo laikytis specialių pareigų, susijusių su pagrindinėmis platformos paslaugomis (*angl. Core Platform Services, CPS*), kurios nurodytos EK sprendime dėl paskyrimo.

Nuo 2023 m. rugsėjo 5 d. Europos Komisija prieigos valdytojais yra paskyrusi septynias bendroves. Svarbu – šis statusas taikomas ne visoms jų paslaugoms, o tik konkrečioms pagrindinėms platformos paslaugoms.

- Alphabet
- Amazon
- Apple
- Booking
- ByteDance
- Meta
- Microsoft

Kai platformos paskiriamos prieigos valdytojais, joms taikomos papildomos pareigos, kurios užkerta kelią nesąžiningai verslo praktikai.

Pavyzdžiui. Nesąžininga verslo praktika gali būti:

- savo paslaugų iškėlimas (self-preferencing), kai platforma prioritetą teikia savo paslaugoms ar produktams, o ne konkurentų pasiūlymams;
- aukščiausio palankumo sąlygos (*angl. Most Favoured Nation clauses*), kurios draudžia verslo klientams kitur siūlyti prekes ar paslaugas kitokiomis kainomis ar sąlygomis;
- asmens duomenų iš įvairių paslaugų (pvz., Facebook ir WhatsApp) sujungimas vienoje įmonėje arba ne viešai prieinamų verslo klientų sugeneruotų duomenų naudojimas konkurencijai su tais pačiais verslo klientais;

- diskriminacinės priegios sąlygos;
- verslo klientų teisės kreiptis į valstybės institucijas, įskaitant nacionalinius teismus, ar siekti teisių gynimo ribojimas, pavyzdžiui, naudojant konfidencialumo nuostatas naudojimosi sąlygose).

Be nesąžiningos praktikos draudimo, DMA taip pat įpareigoja priegios valdytojus:

- gauti naudotojų sutikimą prieš juos stebint rinkodaros tikslais;
- sudaryti galimybę naudotojams lengvai pakeisti numatytuosius nustatymus ir pašalinti iš anksto įdiegtas programėles;
- leisti verslui reklamuoti prekes ar paslaugas tiesioginiais kanalais arba naudojant trečiųjų šalių paslaugas, net jei kainos ar sąlygos skiriasi nuo priegios valdytojo sąlygų, leisti naudotojams pasiekti tokius pasiūlymus per platformą;
- užtikrinti, kad galutiniai naudotojai ir verslo klientai galėtų **pranešti apie galimus pažeidimus** kompetentingoms institucijoms;
- tam tikrais atvejais leisti naudoti trečiųjų šalių programėles ir programėlių parduotuves priegios valdytojo operacinėje sistemoje;
- leisti verslui užtikrinti sąveikumą su priegios valdytojo programine ir technine įranga;
- suteikti naudotojams galimybę perkelti savo duomenis iš kitoms įgaliotoms įmonėms.

Ar turiu pareigų priegios valdytojui?

DMA reglamentas nustato pareigas tik paskirtiems priegios valdytojams. Jo tikslas – sukurti sąžiningesnes ir atviresnes skaitmenines rinkas. Todėl jis draudžia tam tikrą priegios valdytojų veiklą arba nustato konkrečias pareigas, skirtas užtikrinti sąžiningas ir vienodas galimybes verslui. DMA nesukuria jokių papildomų pareigų įmonėms, kurios naudoja priegios valdytojų

paslaugomis. Pavyzdžiui, mažmenininkas, prekiaujantis Amazon prekyvietėje, arba viešbutis, naudojantis Booking.com paslaugomis, neturi jokių pareigų pagal DMA, tačiau gali pasinaudoti šio reglamento teikiamomis teisėmis ir apsauga.

Tačiau naudojimasis naujomis verslo galimybėmis, kurias suteikia DMA, neatleidžia įmonių nuo kitų joms taikomų teisinių reikalavimų, pavyzdžiui, pareigos saugoti klientų asmens duomenis.

Siekiant užtikrinti saugumą ir privatumą, verslui rekomenduojama:

- naudoti saugias priemones ar papildinius naudotojų sutikimui gauti ir jų asmens duomenims apsaugoti;
- nuolat atnaujinti privatumo politiką ir užtikrinti, kad ji būtų aiškos bei suprantamos; prieš renkant ar naudojant asmens duomenis visada gauti aiškų vartotojo sutikimą.
- integruojant priegios valdytojų paslaugas, užtikrinti tinkamą sutikimo signalų perdavimą.
- suteikti naudotojams galimybę gauti savo duomenis laikantis DMA reikalavimų.
- tikrinti priegios valdytojų platformų ir paslaugų atitiktį teisės aktams, nuolat sekti taisyklių pakeitimus ar papildymus.



Prieš renkant arba tvarkant asmens duomenis per prieigos valdytojų platformas ar paslaugas, būtina gauti naudotojo sutikimą ir apie tai tinkamai informuoti prieigos valdytoją. Verslas taip pat privalo laikytis Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (BDAR, GDPR) reikalavimų. Tai reiškia:

- užtikrinti duomenų naudojimo skaidrumą (privatumo politika);
- gauti aiškų naudotojo sutikimą (ir saugoti sutikimo įrodymus);
- taikyti tinkamas duomenų saugumo priemones.

Kaip elgtis kilus konfliktui su platforma?

Kilus ginčui tarp verslo kliento ir platformos, verslininkai gali rinktis iš kelių ginčų sprendimo būdų.

Platformos vidinė skundų nagrinėjimo sistema. Visos platformos, išskyrus mažąsias (turinčias mažiau nei 50 darbuotojų ir ne didesnę kaip 10 mln. eurų metinę apyvartą), privalo turėti nemokamą vidinę skundų nagrinėjimo sistemą.

Skundai turi būti nagrinėjami per pagrįstą terminą, laikantis skaidrumo, vienodo požiūrio ir proporcingumo principų.

Iš visų ginčų sprendimo priemonių tai yra plačiausiai prieinamas ir dažniausiai naudojamas mechanizmas.

Platformos taip pat privalo skelbti ataskaitas apie savo skundų nagrinėjimo sistemos veiklą, pavyzdžiui, nurodyti gautų skundų skaičių, jų pobūdį, nagrinėjimo trukmę ir priimtus sprendimus.

Naudojimosi sąlygose turi būti pateikta informacija, kaip pasinaudoti šia skundų nagrinėjimo sistema.

Jeigu skundas susijęs su bendrosiomis prieigos sąlygomis, pavyzdžiui, taikomomis prieigos valdytojo

valdomoje paieškos sistemoje, socialiniame tinkle ar programėlių parduotuvėje, verslo klientas gali pasinaudoti alternatyvaus ginčų sprendimo mechanizmu, kurį pagal DMA reglamentą prieigos valdytojas privalo užtikrinti nemokamai.

Specializuoti mediatoriai

Mediacijos paslaugos turi būti nepriklausomos ir nešališkos. Platformos (išskyrus mažąsias internetines tarpininkavimo paslaugas, turinčias mažiau nei 50 darbuotojų ir ne didesnę kaip 10 mln. eurų metinę apyvartą) naudojimosi sąlygose turi nurodyti bent du specializuotus mediatorius, su kuriais sutinka bendradarbiauti. Jos taip pat turi suteikti verslo klientams informaciją, kaip pasinaudoti mediacijos procedūra.

Platformos turi padengti pagrįstą mediacijos išlaidų dalį, kurią nustato mediacijos paslaugos teikėjas. Iki šiol nemaža dalis internetinių tarpininkavimo paslaugų teikėjų (apie 35 %). vis dar nėra nurodę informacijos apie galimas mediacijos paslaugas.

Svarbu pažymėti, kad kreipimasis į mediatorių nepriklauso nuo to, ar prieš tai buvo pasinaudota vidine skundų nagrinėjimo sistema.

Teismai

Teismas dažniausiai laikomas kraštutine ginčo sprendimo priemone. Verslo klientai tokiu atveju gali gauti pagalbą iš organizacijų ir asociacijų, atstovaujančių jų interesams, kurios padeda kreiptis į kompetentingus nacionalinius teismus, jei platforma nesilaiko reglamento reikalavimų.

Kaip teikiami skundai prieš prieigos valdytojus ir užtikrinamas vykdymas?

Jeigu prieigos valdytojas elgiasi nesąžiningai arba nesilaiko DMA reglamento reikalavimų, verslo klientai

gali tiesiogiai informuoti Europos Komisijos DMA komandą elektroniniu paštu (EC-DMA@ec.europa.eu). Prieigos valdytojų darbuotojai taip pat gali teikti informaciją naudodamiesi saugia pranešėjų (*angl. whistleblower*) sistema (https://digital-markets-act.ec.europa.eu/whistleblower-tool_en). Verslo klientai taip pat gali kreiptis į kompetentingas valstybių narių institucijas, kurios perduos informaciją Europos Komisijai

Įmonės turėtų atkreipti dėmesį ir į kitus skundų nagrinėjimo mechanizmus, numatytus platformų naudojimosi sąlygose.

Kraštutiniu atveju galima kreiptis į teismą. Paskirtam prieigos valdytojų draudžiama riboti verslo klientų teisę kreiptis į teismą.



Nauda mažosioms ir vidutinėms įmonėms?

- Vienodas požiūris reitinguojant jų pasiūlymus, lyginant su prieigos valdytojo pasiūlymais (draudžiamas savų paslaugų išskėlimas);
- Galimybė pasinaudoti duomenų perkeliamumu tarp skirtingų internetinių paslaugų;
- Galimybė gauti naudos iš teisėtai ir su naudotojo sutikimu perduodamų duomenų.

Priedai

1 priedas. Centrų, teikiančių mediacijos paslaugas šioje srityje, sąrašas

Mediacijos centras / Mediatorius	Vieta	Aprašymas
CEDR²	Jungtinė Karalystė	Turi mediatorių tinklą visoje Europoje, dirba 22 kalbomis, todėl gali teikti paslaugas visos Europos mastu. Taip pat administruoja dvi specializuotas ginčų sprendimo sistemas, skirtas nagrinėti skundus dėl „Google“ ir „Amazon“.
e-POM	Internetu	Internetinė mediacijos platforma, padedanti paskirti mediatorius konkreitiems ginčams, susijusiems su platformų ir verslo santykiais (P2B)
Bundesverband Onlinehandel (Vokietijos elektroninės prekybos asociacija)	Vokietija	Mediacijos centras, kurio specializacija – B2B ginčai, pastaruoju metu išplėtęs savo veiklą ir teikiantis mediacijos paslaugas P2B byloje.
Reuling Schutte	Nyderlandai	Centras, jau daugiau kaip 10 metų teikiantis verslui alternatyvaus ginčų sprendimo paslaugas (ypač mediacijos paslaugas)
Centrum Mediacji Lewiatan (Lewiatan mediacijos centras)	Lenkija	B2B mediacijos paslaugas teikiantis centras, nagrinėjantis ir P2B ginčus. Veikia prie „Konfederacja Lewiatan“, kuri atstovauja daugiau kaip 4 100 įmonių ir jų darbuotojų interesams santykiuose su ES institucijomis.
Médiateur des Entreprises (Įmonių mediatorius)	Prancūzija	Mediacijos centras, įsteigtas 2010 m. Prancūzijos vyriausybės. Teikia P2B mediacijos paslaugas elektroninės prekybos chartijos dalyviams.
Polimeni Legal	Italija	Mediacijos centras, veikiantis elektroninės prekybos ir skaitmeninių prekyviečių srityje. Yra išnagrinėjęs apie 10–15 P2B mediacijos bylų

² Atkreipkite dėmesį – kadangi JK nepriklauso ES, gali būti nedidelių skirtumų.

2 priedas. Paskirtųjų prieigos valdytojų pagrindinės platformos



3 priedas. Išsamaus patikrinimo (due diligence) pareiga

	VERY LARGE PLATFORMS	ONLINE PLATFORMS	HOSTING SERVICES	ALL INTERMEDIARIES
Transparency reporting	•	•	•	•
T&Cs	•	•	•	•
Cooperation with national authorities	•	•	•	•
Points of contact & legal representatives	•	•	•	•
N&A	•	•	•	
Reporting criminal offences	•	•	•	
Complaint & redress mechanisms, OOC dispute settlement	•	•		
Trusted flaggers	•	•		
Prohibition of Dark Patterns	•	•		
Measures against abusive notices	•	•		
Special obligations for marketplaces (e.g. KYBC, random checks)	•	•		
Bans on targeted ads to children and based on special categories of personal data	•	•		
Accessibility	•	•		
Transparency of recommender systems	•	•		
Advertising transparency	•	•		
Risk management	•			
Independent audits	•			
User can opt out of profiling	•			
Data sharing with authorities & researchers	•			
Codes of conduct	•			
Crisis response cooperation	•			

Cumulative

4 priedas. Elektroninių prekyviečių paslaugų teikėjų pareigos

Traceability of traders



- ☐ Obligation to gather information on the identity of traders
- ☐ Best effort to assess whether the information is reliable and complete
- ☐ Obligation to display such information to consumers

Compliance by design



- ☐ Interface design: enable traders to disclose information
- ☐ Consumers will see clearly, e.g.: logos and trademarks, labels & markings for compliance with EU law, identification of products
- ☐ Best efforts to assess if the information is complete
- ☐ Reasonable efforts for random checks that goods are not listed as illegal in public databases

Right to information



- ☐ Information to consumers who have purchased illegal goods / services



Consumer Law Training for European SMEs



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu