



▶ Modul 6

Rättigheter och skyldigheter på digitala marknader

ANSVARSRISKRVNING:

Den information och de synpunkter som anges i denna publikation är författarens/författarnas och återspeglar inte nödvändigtvis kommissionens officiella åsikt. Kommissionen garanterar inte att uppgifterna i denna publikation är korrekta. Varken kommissionen eller någon person som agerar på kommissionens vägnar får hållas ansvarig för hur informationen i den används.

Detta dokument är inte rättsligt bindande och är inte en formell tolkning av EU-lagstiftning eller nationell lagstiftning, och det kan inte heller ge heltäckande eller fullständig juridisk rådgivning. Den avser inte att ersätta professionell juridisk rådgivning i särskilda frågor.

Läsarna bör också komma ihåg att EU-lagstiftningen och den nationella lagstiftningen uppdateras kontinuerligt: alla pappersversioner av modulerna bör kontrolleras mot eventuella uppdateringar på webbplatsen www.consumerlawready.eu.

April 2025

Innehållsförteckning

Inledning.....	6
Plattformsekonomi avser handel med varor och/eller tjänster via onlinebaserade förmedlingstjänster, vilket är en växande trend. Dessa plattformar kan erbjuda tjänster som gör det lättare för konsumenter och företag att komma i kontakt med varandra och köpa produkter.	8
Covid-pandemin tvingade företag att ställa om sina affärsmodeller och bidrog därigenom till att öka plattformsekonomin.....	8
Sökmotorer har stor betydelse för SMF:s försäljning, där de fem översta sökresultaten står för 88 % av alla klick.....	8
Vem berörs av förordningarna?	8
Vad bör jag vara uppmärksam på i de allmänna villkoren?	8
Kan plattformen ändra de allmänna villkoren?	9
Vad händer om plattformen avslutar, begränsar eller stänger av mitt konto?	9
Hur kan jag avsluta mitt avtalsförhållande med en plattform?	10
Vad gäller för mina uppgifter?	10
Kan plattformar ställa upp vissa villkor?	11
Kan plattformar behandla erbjudanden olika?	11
Vilka typer av varor och tjänster får jag erbjuda?	12
Vilken information kan jag få om rangordning?	12
Kan jag visa mitt företags logotyp på plattformen?	12
Vilka andra skyldigheter har plattformar?	13
Vad är grindväktare och vilka skyldigheter har de?	13
Har jag några skyldigheter gentemot grindväktare?	14
Vad kan jag göra vid en konflikt med plattformen?	15
Vilka mekanismer för tillsyn och klagomål finns när det gäller grindväktare?	16
Bilaga 1 – Förteckning över centrum som tillhandahåller medlingstjänster specifikt inom dessa frågor	35
Bilaga 2 – Översikt över utsedda grindväktare och deras centrala plattformstjänster	36

Bilaga 3 – Aktsamhetskrav	37
Bilaga 4 – Skyldigheter för onlinemarknadsplatser	37

"Att se till att plattformar uppfyller sin skyldighet att tydligt och heltäckande informera sina företagsanvändare om deras rättigheter"

Företagare

"Det känns tryggare att handla online när jag vet att plattformar måste skydda mina uppgifter och informera mig på ett transparent sätt, utan att begränsa mina valmöjligheter"

Konsument

"Som SMF har min försäljning online öppnat nya affärsmöjligheter. Att känna till möjligheterna till gottgörelse vid en konflikt med plattformen är ett incitament att gå digitalt"

Företagare

Inledning

Bästa entreprenörer,

Denna handbok är en del av projektet Consumer Law Ready som riktar sig specifikt till mikroföretag samt små och medelstora företag som interagerar med konsumenter.

Projektet Consumer Law Ready är ett EU-omfattande projekt som leds av Eurochambres (sammanslutningen av europeiska handels- och industrikammare) i ett konsortium med BEUC (Europeiska konsumentorganisationen) och SMEunited (små och medelstora företags röst i Europa). Det finansieras av Europeiska unionen med stöd av Europeiska kommissionen.

Syftet med projektet är att hjälpa dig att uppfylla kraven i EU:s konsumentlagstiftning.

EU:s konsumentlagstiftning består av olika rättsakter som antagits av EU under de senaste 25 åren och införlivats av varje EU-land i deras respektive nationella lagstiftning. År 2017 slutförde Europeiska kommissionen en utvärdering för att kontrollera om reglerna fortfarande var ändamålsenliga. Resultatet var övergripande positivt¹. Den viktigaste slutsatsen var att de befintliga reglerna behöver tillämpas bättre av myndigheterna och bli bättre kända bland näringsidkare och konsumenter. Consumer Law Ready-projektet syftar till att öka kunskapen hos näringsidkare, i synnerhet SMF, om konsumenters rättigheter och motsvarande rättsliga skyldigheter. I år tog konsortiet fram en modul om regler för onlineekonomin, för att dela värdefull information med företagare om deras rättigheter och skyldigheter när de säljer via plattformar.

Handboken består av sju moduler. Var och en behandlar ett särskilt ämne inom EU:s konsumentlagstiftning:

- Modul 1 behandlar reglerna om krav på förköpsinformation
- Modul 2 presenterar reglerna om konsumentens ångerrätt vid distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler
- Modul 3 fokuserar på de påföljder som näringsidkare måste tillhandahålla när varan eller tjänsten inte överensstämmer med avtalet
- Modul 4 handlar om otillbörliga affärsmetoder och oskäligen avtalsvillkor
- Modul 5 introducerar alternativ tvistlösning
- Modul 6 presenterar den viktigaste information som företagare behöver känna till när de använder plattformar för att sälja sina varor och tjänster
- Modul 7 handlar om produktsäkerhet (2026)

Denna handbok är bara ett av de utbildningsmaterial som tagits fram inom Consumer Law Ready-projektet. Webbplatsen **consumerlawready.eu** innehåller andra utbildningsverktyg, till exempel videor, quiz och ett "e-test" som du kan använda för att få ett certifikat. Du kan också komma i kontakt med experter och andra SMF via ett forum.

¹ Mer information om utvärderingen, dess resultat och uppföljningsåtgärder finns på Europeiska kommissionens webbplats: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Modul 6 i handboken syftar till att göra dig förtrogen med den senaste lagstiftningen om digitala plattformar. Verkligheten på onlinemarknaden har förändrats i takt med att antalet plattformar och digitala tjänsteleverantörer har mångdubblats. I takt med att plattformar och sökmotorer har blivit avgörande för att företag ska kunna marknadsföra sina varor och tjänster har EU vidtagit åtgärder mot otillbörliga avtal och handelsmetoder. Reglerna ska begränsa onlinetjänsternas och plattformarnas makt att styra sådant som vilka personuppgifter som samlas in, säljs och av vem, hur onlinerangordning fungerar eller vilket innehåll som visas.

Reglerna syftar till att fastställa tydliga skyldigheter och krav för plattformsekonomin. Modulen presenterar rättigheter och skyldigheter enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/1150 av den 20 juni 2019 om främjande av rättvisa villkor och transparens för företagsanvändare av onlinebaserade förmedlingstjänster (P2B-förordningen), Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/2065 av den 19 oktober 2022 om en inre marknad för digitala tjänster och om ändring av direktiv 2000/31/EG (rättsakten om digitala tjänster – DSA) samt Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/1925 av den 14 september 2022 om öppna och rättvisa marknader inom den digitala sektorn och om ändring av direktiven (EU) 2019/1937 och (EU) 2020/1828 (rättsakten om digitala marknader – DMA). För mer djupgående information om bestämmelserna i denna lagstiftning, se **Europeiska kommissionens vägledningsdokument²**, som finns tillgängliga på alla EU:s officiella språk.

De tre förordningarna syftar till att skapa ökad transparens, skydda slutanvändare online och samtidigt öppna upp möjligheter för företag. De innehåller tydliga regler och skyldigheter kring till exempel spridning av olagligt innehåll online och bidrar till rättvisare och öppnare digitala marknader. P2B-förordningen syftar till att skapa en rättvis, transparent och förutsägbar miljö för företag som använder plattformar för att nå konsumenter. Med P2B-förordningen som grund syftar DMA till att främja rättvisa och öppenhet för konkurrens inom onlinesektorn. DSA fastställer harmoniserade regler för en säker, förutsägbar och pålitlig onlinemiljö. Reglerna innebär framför allt skyldigheter för onlinebaserade förmedlingstjänster, till exempel plattformar, för att säkerställa rättvis marknadstillgång och konkurrens för företag samt konsumentskydd.

Vi uppmanar dig att fördjupa dig in i dessa förordningar och i denna modul.

Vi hoppas att informationen i handboken är användbar.

² [Riktlinjer](https://digital-markets-act.ec.europa.eu/index_en) om transparens kring rangordning enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/1150; för DMA: https://digital-markets-act.ec.europa.eu/index_en

Vad är plattformsekonomi och varför spelar den roll?

Plattformsekonomi avser handel med varor och/eller tjänster via onlinebaserade förmedlingstjänster, vilket är en växande trend. Dessa plattformar kan erbjuda tjänster som gör det lättare för konsumenter och företag att komma i kontakt med varandra och köpa produkter.

Covid-pandemin tvingade företag att ställa om sina affärsmodeller och bidrog därigenom till att öka plattformsekonomin.

Sökmotorer har stor betydelse för SMF:s försäljning, där de fem översta sökresultaten står för 88 % av alla klick.

Vem berörs av förordningarna?

Enligt P2B-förordningen, DSA och DMA måste onlinebaserade förmedlingstjänster som uppfyller vissa villkor följa de krav som anges i dessa förordningar. Förordningarna fastställer också rättigheter för företagsanvändare, slutanvändare och konsumenter.

Exempel: Plattformar kan till exempel vara onlinemarknadsplatser, sociala nätverk, videodelningsplattformar, appbutiker, sökmotorer, plattformar för resor och boende samt operativsystem.

Vad bör jag vara uppmärksam på i de allmänna villkoren?

De allmänna villkoren måste ge företag en rimlig grad av förutsägbarhet när det gäller de viktigaste aspekterna av deras förhållande till plattformen.

De allmänna villkoren måste vara:

Tillgängliga, vilket innebär lätta att hitta, permanent tillgängliga och tillgängliga innan avtalsförhållandet ingås.

Exempel: Om företagaren först måste logga in på en portal är villkoren inte lätt tillgängliga. Detsamma gäller om företagaren måste klicka sig igenom flera olika sidor.

Begripliga, formulerade på ett tydligt och lättförståeligt språk. Villkoren kan ha formen av manualer, vanliga frågor, videor osv., så länge de är begripliga. DSA ålägger förmedlingstjänster att utforma villkoren på ett klart, tydligt, begripligt, användarvänligt och otvetydigt språk, och de måste vara offentligt tillgängliga i ett lättillgängligt och maskinläsbart format. Mycket stora onlineplattformar (VLOP) och mycket stora onlinesökmotorer (VLOSE) är dessutom skyldiga att offentliggöra dessa villkor på de officiella språken i alla de medlemsstater där de erbjuder sina tjänster.

Fullständiga, vilket innebär att de ska omfatta allt innehåll som krävs enligt DSA och P2B-förordningen. Villkoren bör främja transparens, förutsägbarhet, skydd för tjänstemottagare samt undvikande av orättvisa eller godtyckliga resultat. Överlag ålägger DSA onlinebaserade förmedlingstjänster att inkludera information om alla policyer, förfaranden, åtgärder och verktyg som används för innehållsmoderering, inklusive algoritmiskt beslutsfattande och mänsklig granskning, samt de förfaranderegler som gäller för deras interna klagomålshanteringssystem och lättillgänglig information om rätten att avsluta användningen av tjänsten. Mer specifikt måste villkoren, baserat på dessa två rättsakter, innehålla information om till exempel:

- Information om behovet av att motivera plattformens beslut om avstängning, begränsning och avslutande av företagsanvändares konton (motiverade beslut) (minst 30 dagars uppsägningstid)
- Företagsanvändares rätt att säga upp avtalet
- Transparens kring rangordning vid kundernas sökningar
- Kompletterande varor och tjänster
- Transparens kring differentierad behandling
- specifika avtalsvillkor
- tillgång till uppgifter

- Påverkan på företagsanvändares immateriella rättigheter
- begränsningar av möjligheten att erbjuda andra villkor via andra kanaler
- policyer för innehållsmoderering
- hur de interna klagomålshanteringsmekanismerna och (minst två) medlingstjänster fungerar.



Kan plattformen ändra de allmänna villkoren?

Plattformar har rätt att ändra sina allmänna villkor. De måste dock underrätta företag om föreslagna ändringar minst 15 dagar innan ändringarna börjar tillämpas. Enligt DSA måste relevanta ändringar – till exempel sådana som ändrar reglerna för vilken information som är tillåten på tjänsterna, eller andra ändringar som direkt kan påverka mottagarnas möjlighet att använda tjänsten – meddelas på lämpligt sätt,

Längre uppsägningstider kan gälla för ändringar som kräver att företag gör komplexa anpassningar.

Exempel: När hela funktioner i plattformen som är relevanta för företaget tas bort eller läggs till; när företag kan behöva anpassa sina varor eller programmera om sina tjänster för att kunna fortsätta verka på plattformen.

Ett företag kan också avstå från uppsägningstiden. Ett sådant avstående måste göras genom antingen en skriftlig förklaring eller en tydlig bekräftande handling.

Exempel: en bekräftande handling kan vara när nya varor eller tjänster erbjuds inom dessa 15 dagar. Detta gäller inte för fall där den skäliga och proportionerliga uppsägningstiden är längre än 15 dagar eftersom företag behöver göra betydande tekniska anpassningar.

Uppsägningstiden kan också skjutas upp om det finns en rättslig skyldighet eller en oförutsedd och överhängande fara (t.ex. bedrägeri, skadlig kod, spam eller andra cybersäkerhetsrisker) som kräver en ändring.

Om uppsägningstiden inte har iakttagits utan giltiga skäl är ändringen ogiltig.

Meddelandet måste lämnas på ett varaktigt medium (t.ex. e-post), vilket innebär att företagsanvändaren kan spara det för framtida bruk.

Plattformar får inte införa retroaktiva ändringar, såvida de inte är till fördel för företagen, krävs enligt rättsliga eller regulatoriska skyldigheter, eller behövs för att avvärja en oförutsedd och överhängande fara.

Vad händer om plattformen avslutar, begränsar eller stänger av mitt konto?

I vissa fall kan plattformar avsluta (stänga kontot permanent), stänga av (t.ex. avlista en vara eller tjänst eller ta bort den från sökresultaten) eller begränsa (t.ex. negativt påverka försäljningen av en vara, exempelvis genom att sänka rangordningen).

DSA:s transparensdatabas – Motiverade beslut – [här](#).

I enlighet med proportionalitetsprincipen ska avslutande av ett konto vara en sista utväg.

Plattformen måste lämna ett motiverat beslut på ett "varaktigt medium" (dvs. ett medium som gör det möjligt för företagsanvändare att spara informationen för framtida bruk, t.ex. brev eller e-post). Vid begränsning och avstängning måste det motiverade beslutet lämnas senast samtidigt som åtgärden träder i kraft. I DSA behandlas olika begränsningar som kan påverka tjänstemottagare (t.ex. helt och/eller delvis avstängning eller avslutande av konton, av monetära betalningar eller av synligheten för viss information osv.). För var och en av dessa möjliga begränsningar fastställer DSA en miniminivå av information som plattformen måste tillhandahålla på ett tydligt och lättbegripligt sätt, samtidigt som informationen ska vara så exakt och specifik som rimligen är möjligt.

Vid avslutande måste det lämnas minst 30 dagar i förväg.

Undantag: Plattformar behöver inte iaktta uppsägningstiden om avslutandet, begränsningen eller avstängningen gjordes för att uppfylla rättsliga eller regulatoriska skyldigheter eller efter att företaget brutit mot villkoren.

Exempel: Detta kan till exempel gälla allvarliga former av olagligt eller olämpligt innehåll, säkerheten hos en vara eller tjänst, förfalskning, bedrägeri, spam, intrång i personuppgifter osv.



Plattformen måste ge möjlighet att klargöra de omständigheter som ligger till grund för beslutet och hänvisa ärendet till ett klagomålshanteringssystem. Den

måste bevara de uppgifter som är kopplade till företagskontot så att det kan återställas om avslutandet visar sig ha varit felaktigt.

Hur kan jag avsluta mitt avtalsförhållande med en plattform?

Företag kan vilja avsluta avtalsförhållandet efter en ändring av villkoren eller av andra skäl.

Avtalsförhållandet mellan plattformar och företag måste vara rättvist och ske i god tro. Plattformar ska därför i sina allmänna villkor informera företag om hur de kan avsluta avtalsförhållandet.

Vad gäller för mina uppgifter?

En beskrivning av **policyerna för tillgång till uppgifter** avseende uppgifter som företag eller konsumenter tillhandahåller eller genererar när de använder förmedlingstjänsten måste finnas i de allmänna villkoren. Detta ska omfatta:

- vilka uppgifter som kan nå (aktivt tillhandahållna eller genererade genom användning)
- av vem
- under vilka villkor (hur de får användas) dvs. omfattningen, arten och villkoren för deras tillgång till och användning av relevanta kategorier av uppgifter (t.ex. betyg och recensioner)

Beskrivningen kan vara allmänt hållen och behöver inte innehålla en uttömmande förteckning över alla faktiska datapunkter.



Tillgång till uppgifter kan också begränsas helt för företag, men plattformar måste då tydligt ange detta.

DMA fastställer ytterligare skyldigheter för mycket stora plattformar som av Europeiska kommissionen har utsetts till grindväktare, när det gäller användning av uppgifter och delning av uppgifter med företag (se nedan).

Plattformar måste i de allmänna villkoren ange om, och i så fall i vilken utsträckning, tjänsteleverantören behåller tillgång till information som tillhandahållits eller genererats av företaget under avtalsförhållandet, efter det att avtalsförhållandet har upphört.

Kan plattformar ställa upp vissa villkor?

Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster (t.ex. plattformar) kan föreskriva villkor för hur varor eller tjänster ska erbjudas.

Om leverantörer av förmedlingstjänster beslutar att föreskriva villkor, till exempel att hindra företagsanvändare från att erbjuda varor och tjänster på bättre villkor eller till lägre priser, måste leverantörerna ange skälen för sådana begränsningar i sina allmänna villkor och offentliggöra beskrivningen så att den är lätt att hitta.

När det gäller grindväktare som utsetts enligt DMA får leverantörer av förmedlingstjänster inte föreskriva sådana differentierade villkor, utan måste säkerställa att företag kan tillämpa olika villkor i de olika kanaler de använder för att nå sina kunder. Till exempel bör en säljare som använder en förmedlingstjänst inte hindras från att erbjuda lägre priser och bättre villkor på sin egen webbplats jämfört med villkoren på den onlinemarknadsplats som säljaren också använder för att nå sina kunder.

Skälen till en sådan begränsning kan vara av ekonomisk, kommersiell eller rättslig karaktär.

Kan plattformar behandla erbjudanden olika?

Plattformar får enligt P2B-förordningen behandla sitt eget erbjudande annorlunda än konkurrerande erbjudanden, vilket ger leverantörens eget erbjudande en ekonomisk fördel. Detta måste tydligt anges i de allmänna villkoren.

Förmedlingstjänster och sökmotorer för vilka ett företag har utsetts till grindväktare enligt DMA är till exempel förbjudna att gynna sina egna tjänster i sökresultat eller på marknadsplatser.

Exempel: Ojämlig behandling kan gälla tillgång till uppgifter, rangordning eller andra inställningar som tillämpas av leverantören och som påverkar konsumenters tillgång till varor eller tjänster, den ersättning som tas ut för användning av tjänsterna, villkoren för eller varje direkt eller indirekt ersättning som tas ut för användning av tjänster eller funktioner, eller tekniska gränssnitt som är direkt kopplade till eller kompletterar de tjänster som tillhandahålls

Vilka typer av varor och tjänster får jag erbjuda?

Kompletterande varor och tjänster är produkter som vanligtvis är beroende av, och direkt kopplade till, huvudvaran eller huvudtjänsten för att fungera. De kan erbjudas antingen av förmedlingstjänsten eller av tredje part.

Exempel: en reparationstjänst för en viss vara, finansiella produkter, en försäkring utöver en viss vara eller tjänst (t.ex. hyresförsäkring), varor som kompletterar huvudprodukten, varor som utgör en uppgradering eller ett anpassningsverktyg till huvudvaran.

När kompletterande varor och tjänster erbjuds ska leverantören av förmedlingstjänsten ange detta i de allmänna villkoren och beskriva om, och i så fall under vilka villkor, företaget också får erbjuda sina egna kompletterande varor och tjänster.

Beskrivningen behöver inte hänvisa till den specifika varan eller tjänsten, utan kan vara mer allmänt hållen så länge den är tillräckligt beskrivande för att den kompletterande varan eller tjänsten ska kunna förstås.

Vilken information kan jag få om rangordning?

Förmedlingstjänster måste i sina allmänna villkor ange de huvudsakliga parametrarna som avgör rangordningen. Huvudsakliga parametrar kan vara:

- indikatorer som används för att mäta kvaliteten på företagsanvändares varor eller tjänster,
- användning av redaktörer och deras möjlighet att påverka rangordningen,
- faktorer som inte alls eller endast indirekt har samband med själva varan eller tjänsten, till

exempel presentationsmässiga egenskaper hos erbjudandet online,

Informationen om rangordning behöver innehålla mer än bara en uppräknings av parametrarna – den ska även innehålla förklarande information (t.ex. företagsinterna skäl till valet av parametrar).

Enligt DSA ska plattformar på ett lättillgängligt och begripligt sätt tydligt presentera parametrarna för sina rekommendationssystem eller rangordningar, så att tjänstemottagarna förstår hur informationen prioriteras för dem, inklusive åtminstone de viktigaste kriterierna och skälen till deras respektive betydelse.

Om det är möjligt att påverka rangordningen mot ersättning måste även detta anges. Kommissionen har fastställt ytterligare riktlinjer om rangordningsparametrar: [se här](#)

Dessutom anges särskilda skyldigheter om transparens kring rangordning i DSA. DMA förbjuder grindväktare från att gynna sina egna tjänster i rangordningen.

Kan jag visa mitt företags logotyp på plattformen?

Företagslogotyper, varumärken eller varunamn är viktiga immateriella rättigheter. Förmedlingstjänster måste i sina allmänna villkor ge allmän information om hur de hanterar företagsanvändares immateriella rättigheter.

Företag får inte begränsas i sin möjlighet att använda sin logotyp på plattformen och ska kunna göra sin handelsidentitet synlig som en del av sitt erbjudande på förmedlingstjänsten. Plattformen kan dock fortfarande ha inflytande över hur den ska visas.



Vilka andra skyldigheter har plattformar?

DSA utgör den rättsliga ram som skapar ett säkrare digitalt utrymme där grundläggande rättigheter för alla användare av digitala tjänster, inklusive företagsanvändare, skyddas, samtidigt som lika villkor säkerställs för att främja innovation, tillväxt och konkurrenskraft, både på den europeiska inre marknaden och globalt. Reglerna i DSA gäller för onlinebaserade förmedlingstjänster och plattformar (till exempel onlinemarknadsplatser, sociala medieplattformar eller appbutiker). När det gäller plattformar avser vissa av dessa skyldigheter till exempel krav på allmänna villkor, mekanismer för anmälan och åtgärder, samarbete med nationella myndigheter, utseende av kontaktpunkter och juridiska ombud, mekanismer för klagomål och gottgörelse samt utomrättslig tvistlösning, liksom transparens kring rekommendationssystem, bland annat.

DSA innehåller anpassade asymmetriska skyldigheter³, beroende på typen och särdragen hos de aktuella tjänsterna samt deras storlek och räckvidd, där de striktaste aktsamhetskraven tillämpas på mycket stora onlineplattformar (VLOP) och mycket stora onlinesökmotorer (VLOSE), eftersom dessa har blivit näst intill offentliga arenor för kommunikation och

handel. Dessa skyldigheter avser till exempel kravet på att genomföra årliga riskbedömningar, oberoende revisioner, vid behov införa riskreducerande åtgärder samt inrätta mekanismer för krishantering, ytterligare transparens kring onlineannonsering samt tillgång till och granskning av uppgifter, bland annat.

Dessutom innehåller DSA ett helt avsnitt som ägnas åt onlinemarknadsplatser och som fastställer ytterligare skyldigheter⁴ för dessa plattformar, med undantag för mikroföretag samt små företag. Dessa skyldigheter handlar i huvudsak om spårbarhet för näringsidkare (principen "känn din företagskund"), inbyggd regelefterlevnad ("compliance by design") och rätt till information.

Vad är grindväktare och vilka skyldigheter har de?

Grindväktare är mycket stora plattformar som har utsetts till grindväktare av kommissionen. Enligt DMA måste en utsedd grindväktare uppfylla en rad skyldigheter avseende de centrala plattformstjänster (CPS) som anges i kommissionens beslut om att utse företaget till grindväktare.

Sedan den 5 september 2023 har kommissionen utsett sju grindväktare. Deras utseenden omfattar inte alla deras tjänster, utan endast vissa centrala plattformstjänster.

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

³ Se bilaga 3 – Aktsamhetskrav

⁴ Se bilaga 4 – Skyldigheter för onlinemarknadsplatser

-Microsoft

När plattformar utses till grindvaktare får de ytterligare skyldigheter för att säkerställa att de inte ägnar sig åt otillbörliga affärsmetoder.

Exempel: Otillbörliga affärsmetoder kan till exempel vara:

- egengynnande, dvs. att prioritera sina egna tjänster framför liknande tjänster från tredjepartsleverantörer (att rangordna sina egna produkter eller tjänster högre än konkurrenternas)
- klausuler om mest gynnad nation, dvs. att förbjuda företagsanvändare att erbjuda sina varor och tjänster på andra ställen till andra priser och villkor
- att kombinera personuppgifter från flera olika tjänster (till exempel Facebook och WhatsApp) under ett och samma företags ägande, samt att använda icke offentligt tillgängliga uppgifter som genereras av företagsanvändare i konkurrens med dessa företagsanvändare
- diskriminerande villkor för tillgång
- att utesluta företagsanvändares rätt att klaga hos offentliga myndigheter, inklusive nationella domstolar, och att söka gottgörelse (t.ex. sekretessklausuler i sina allmänna villkor)

Utöver att förbjuda otillbörliga metoder kräver DMA, bland annat, att plattformar ska:

- inhämta användarnas samtycke innan de spåras i marknadsföringssyfte
- låta användare enkelt ändra standardinställningarna och radera förinstallerade appar
- tillåta företag att marknadsföra sina produkter eller tjänster via direkta kanaler eller tredjepartstjänster, även om priset skiljer sig från grindvaktarens, samt

låta användare komma åt dessa via grindvaktarens plattform.

- slutanvändare och företagsanvändare måste kunna **anmäla bristande efterlevnad** till behöriga rättsliga myndigheter.
- under vissa omständigheter tillåta **användning av tredjepartsappar och appbutiker** på grindvaktarens operativsystem.
- tillåta att företag samverkar (samarbetar) med grindvaktarens mjukvara och hårdvara.
- tillåta användare att flytta sina uppgifter från grindvaktaren till andra godkända företag.

Har jag några skyldigheter gentemot grindvakter?

DMA ålägger endast utsedda grindvaktare skyldigheter. DMA syftar till att skapa rättvisare och öppnare digitala marknader. Den förbjuder därför vissa metoder hos grindvakter som har identifierats som skadliga, eller inför särskilda skyldigheter för grindvakter för att säkerställa rättvisa och lika möjligheter för företag. DMA skapar inga skyldigheter för de företag som använder grindvakter tjänster. Till exempel omfattas en onlineäterförsäljare som använder Amazons marknadsplatstjänst, eller ett hotell som använder Bookings tjänster, inte av någon skyldighet enligt DMA, men kan dra nytta av dess bestämmelser.

Att dra nytta av nya affärsmöjligheter som skapas genom DMA innebär inte att sådana företag inte längre behöver följa de lagar som gäller för dem, till exempel de som kräver att de skyddar sina kunders personuppgifter.

För att säkerställa säkerhet och integritet bör företag vara särskilt uppmärksamma på att:

-använda säkra verktyg eller plugin-program för att inhämta användarnas samtycke och säkerställa att deras personuppgifter är skyddade.

-hålla sekretesspolicyer uppdaterade och lättbegripliga för att undvika missförstånd. Inhämta alltid uttryckligt samtycke från kunderna innan deras personuppgifter samlas in eller används.

-om ni integrerar med grindväktartjänster såsom Google Consent Mode, se till att skicka samtyckessignaler.

-ge användare tillgång att hämta ut sina uppgifter i enlighet med DMA:s regler.

-kontrollera att grindväktarens plattformar och tjänster följer gällande rätt. Håll er dessutom uppdaterade om eventuella ändringar av eller tillägg till grindväktarens regler.



Innan personuppgifter samlas in eller behandlas via grindväktarens plattformar eller tjänster måste samtycke inhämtas, och grindväktaren måste informeras om detta. Företag måste uppfylla kraven i GDPR. Detta innebär:

- transparens kring användning av uppgifter (sekretesspolicy)

- uttryckligt samtycke från användarna (bevara dokumentation om samtycken)
- robusta säkerhetsåtgärder.

Vad kan jag göra vid en konflikt med plattformen?

Vid en konflikt mellan företag och plattformar har företagare olika alternativ att välja mellan.

Plattformens interna klagomålshanteringssystem:

Alla plattformar, med undantag för små plattformar (färre än 50 anställda, 10 miljoner euro i omsättning), måste kostnadsfritt inrätta ett internt klagomålshanteringssystem.

Klagomålet bör hanteras inom en rimlig tidsram och utifrån principerna om transparens, likabehandling och proportionalitet.

Av alla möjligheter till tvistlösning är detta den mest tillgängliga och mest använda mekanismen för att hantera klagomål och lösa problem för företagsanvändare.

Plattformar är skyldiga att offentliggöra rapporter om hur deras klagomålshanteringssystem fungerar (t.ex. antal klagomål, vad de gäller, hur lång tid det tar att behandla klagomål samt vilket beslut som fattats).

De måste också i sina allmänna villkor ge information om hur man får tillgång till klagomålshanteringssystemet.

Om ett klagomål gäller de allmänna villkoren för tillgång, till exempel sådana som anges i villkoren för relevanta tjänster, till en grindväktarens utsedda sökmotor, sociala nätverkstjänst eller appbutik, kan företagsanvändaren använda den mekanism för alternativ tvistlösning som grindväktaren kostnadsfritt måste tillhandahålla enligt DMA.

Specialiserade medlare

Medlingstjänster är opartiska och oberoende. Plattformar (med undantag för små förmedlingstjänster; färre än 50 anställda, 10 miljoner euro i omsättning) måste i sina allmänna villkor ange minst två specialiserade medlare som de samtycker till att anlita. De måste ge företagsanvändare relevant information om hur detta förfarande används.

Plattformar bör stå för en rimlig andel av medlingskostnaderna (fastställs av medlingstjänsten). Fram till nu har ett stort antal förmedlingstjänster ännu inte angett några möjliga medlingstjänster (35 % av förmedlingstjänsterna)

Tillgång till medling förutsätter inte att man först har gått igenom den interna klagomålshanteringen.

Domstolar

Detta ses ofta som en sista utväg, men företag kan få stöd från organisationer och sammanslutningar som företräder företagsanvändares intressen.

Dessa organisationer ska kunna väcka talan vid behöriga nationella domstolar om plattformar inte följer förordningen.

Vilka mekanismer för tillsyn och klagomål finns när det gäller grindvakter?

Om grindvakter agerar otillbörligt och inte uppfyller kraven i DMA kan företagsanvändare kontakta kommissionens DMA-team direkt (EC-DMA@ec.europa.eu). Anställda hos grindväktare kan också lämna information via ett säkert visselblåsarverktyg (https://digital-markets-act.ec.europa.eu/whistleblower-tool_en).

Företagsanvändare kan även vända sig till medlemsstaternas behöriga myndigheter, som i sin tur informerar kommissionen.

Företag bör också uppmärksamma de övriga klagomålshanteringsmekanismer som anges i plattformarnas allmänna villkor.

Som en sista utväg kan de vända sig till domstol. En utsedd grindväktare får inte begränsa företagsanvändares rätt att vända sig till domstol.



Vilka fördelar finns det för SMEs?

- Likabehandling vid rangordning av deras erbjudande jämfört med grindväktarens eget erbjudande (inget egengynnande)
- Bygger på dataportabilitet mellan onlinetjänster
- Dra nytta av samtyckesbaserad överföring av uppgifter

Bilagor

Bilaga 1 – Förteckning över centrum som tillhandahåller medlingstjänster specifikt inom dessa frågor

Medlingscentrum/medlare	Plats	Beskrivning
CEDR⁵	UK	Har en panel med medlare i hela Europa som täcker 22 språk, vilket gör att de kan verka på alleuropeisk nivå. De har även två specialiserade program för att hantera klagomål riktade mot Google och Amazon.
e-POM	Online	Onlineportal för medling som underlättar utseende av medlare för specifika ärenden kopplade till relationer mellan plattformar och företag.
Bundesverband Onlinehandel (Tyska federala e-handelsförbundet)	DE	Medlingscentrum specialiserat på B2B-tvister, som har utökat sina tjänster till att även erbjuda medlingstjänster i ärenden kopplade till P2B-förordningen.
Reuling Schutte	NL	Centrum specialiserat i tio år på att tillhandahålla alternativ tvistlösning för företag, i synnerhet medlingstjänster.
Centrum Mediacji Lewiatan (Lewiatans medlingscentrum)	PL	Centrum specialiserat på B2B-medling, inklusive P2B-ärenden. Ingår i Konfederacji Lewiatan (Konfederationen Lewiatan), som företräder 4 100 företag och deras anställdas intressen gentemot EU:s institutioner.
Mediator of Enterprises	FR	Medlingscentrum inrättat 2010 av den franska regeringen. Tillhandahåller P2B-medlingstjänster till dem som undertecknat stadgan för e-handel.
Polimeni Legal	IT	Medlingscentrum specialiserat på e-handel och digitala marknadsplatser. Har hanterat cirka 10–15 medlingsärenden kopplade till P2B-förordningen.

⁵ Observera att eftersom Storbritannien inte längre är med i EU kan det finnas mindre skillnader.



Bilaga 2 – Översikt över utsedda grindväktare och deras centrala plattformstjänster



Bilaga 3 – Aktsamhetskrav

	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	•			

Kumulativa

Bilaga 4 – Skyldigheter för onlinemarknadsplatser

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



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu



Consumer Law Training for European SMEs



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu