

▶ **Modul 6**

**Jogok és kötelezettségek a
digitális piacokon**

JOGI NYILATKOZAT

A jelen kiadványban szereplő információk és nézetek a szerző(k) álláspontját tükrözik, és nem feltétlenül egyeznek meg az Európai Bizottság hivatalos véleményével. Az Európai Bizottság nem garantálja a kiadványban szereplő adatok pontosságát. Sem az Európai Bizottság, sem az Európai Bizottság nevében eljáró bármely személy nem tehető felelőssé az itt szereplő információk felhasználásáért. Ez a dokumentum nem jogilag kötelező érvényű, nem minősül az uniós vagy nemzeti jog hivatalos értelmezésének, és nem nyújt teljes körű jogi tanácsot. Nem célja a konkrét ügyekben szükséges szakmai jogi tanácsadás helyettesítése.

Az olvasóknak figyelembe kell venniük, hogy az uniós és nemzeti jogszabályok folyamatosan frissülnek: a modulok bármely papíralapú változatát ellenőrizni kell a www.consumerlawready.eu weboldalon elérhető frissítésekhez képest.

2025. április

Table of Contents

Bevezetés	5
Kikre vonatkoznak ezek a rendeletek?	7
Mire kell figyelnem a felhasználási feltételekben?	7
A platform megváltoztathatja az általános szerződési feltételeket?	8
Mi történik, ha a platform megszűnteti, korlátozza vagy felfüggeszti a fiókomat?	8
Hogyan szüntethetem meg a szerződéses kapcsolatomat egy platformmal?	9
Mi történik az adataimmal?	9
Előírhatnak-e a platformok bizonyos feltételeket?	10
Kezelhetik-e a platformok eltérően az ajánlatokat?	10
Milyen áruk és szolgáltatások kínálatára vagyok jogosult?	11
Milyen információk állnak rendelkezésemre a rangsorolással kapcsolatban?	11
Megjeleníthetem-e a vállalkozásom logóját a platformon?	12
Milyen további kötelezettségek terhelik a platformokat?	12
Mely vállalkozások minősülnek kapuőrnek, és milyen kötelezettségek vonatkoznak rájuk?	13
Vannak-e kötelezettségeim a kapuőrként kijelölt vállalkozásokkal szemben?	14
Milyen jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésemre a platformmal szemben?	15
Milyen jogérvényesítési és panaszkezelési mechanizmusok állnak rendelkezésre a kapuőrökkel szemben?	16
1. melléklet – Az e kérdésekben mediációs szolgáltatásokat nyújtó központok listája	35
2. melléklet – A kijelölt kapuőr vállalkozások és központi platformszolgáltatásaik áttekintése	36
3. melléklet – Gondossági kötelezettségek	37
4. melléklet – Az online piacterekre vonatkozó kötelezettségek	37

“Gondoskodni arról, hogy a platformok teljesítsék kötelességüket, és üzleti felhasználóikat világosan és átfogóan tájékoztassák jogaikról.”

Vállalkozás

“Biztonságosabb online vásárolni, tudva, hogy a platformoknak védeniük kell az adataimat, és átlátható módon tájékoztatniuk kell engem, anélkül, hogy csökkentenék a választási lehetőségeimet.”

Fogyasztó

“Kis- és középvállalkozásként az online értékesítés új üzleti lehetőségeket nyitott meg előttem. A platformmal való konfliktus esetén alkalmazható jogorvoslati lehetőségek ismerete ösztönzőként hat a digitális átállásra.”

Vállalkozás

Bevezetés

Tisztelt Vállalkozó!

Ez a kézikönyv a fogyasztói joggal kapcsolatos Ready-projekt része, amely kifejezetten a fogyasztókkal kapcsolatban álló mikro-, kis- és középvállalkozásoknak szól.

A fogyasztói joggal kapcsolatos Ready-projekt egy európai szintű projekt, amelyet az EUROCHAMBRES (az Európai Kereskedelmi és Iparkamarák Szövetsége) irányít, a BEUC (Európai Fogyasztói Szervezet) és az SMEUnited (Európai Kézművesek és KKV-k Szövetsége) konzorciumával együttműködésben. A projektet az Európai Unió finanszírozza az Európai Bizottság támogatásával.

A projekt célja, hogy segítséget nyújtson Önnek az uniós fogyasztóvédelmi jogszabályok követelményeinek teljesítésében.

Az uniós fogyasztóvédelmi jog az Európai Unió által az elmúlt 25 évben elfogadott és az egyes uniós tagállamok által nemzeti jogukba átültetett különböző jogszabályokból áll. 2017-ben az Európai Bizottság értékelést végzett annak ellenőrzésére, hogy a szabályok még mindig alkalmasak-e a célra. Az eredmény összességében pozitív volt¹. A fő megállapítás az volt, hogy a hatóságoknak jobban kell érvényesíteniük a meglévő szabályokat, és azoknak a vállalkozások és a fogyasztók körében is jobban ismerteknek kell lenniük. A Consumer Law Ready projekt célja, hogy javítsa a kereskedők, különösen a kkv-k ismereteit a fogyasztói jogok és a kapcsolódó jogi kötelezettségek terén. Idén a konzorcium kidolgozott egy modult az online gazdasággal kapcsolatos szabályokról, hogy értékes információkat osszon meg a vállalkozókkal a platformokon történő értékesítéssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeikről.

A kézikönyv hat modulból áll, amelyek az EU fogyasztóvédelmi jogának különböző területeit mutatják be.

- 1. modul – A szerződéskötést megelőző tájékoztatási kötelezettségek.
- 2. modul – A fogyasztók elállási joga távollévők között kötött és üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetén.
- 3. modul – Jogorvoslatok, ha a termék vagy szolgáltatás nem felel meg a szerződésnek.
- 4. modul – Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok és tisztességtelen szerződési feltételek.
- 5. modul – Alternatív vitarendezés és az Online Vitarendezési Platform (OVP) platform.
- 6. modul – Információk a platformokon történő értékesítés során fennálló jogokról és kötelezettségeikről.

Ez a kézikönyv csak egyike a Consumer Law Ready projekt keretében létrehozott tanulási anyagoknak. A consumerlawready.eu weboldalon további tanulási eszközök találhatók, például videók, kvízek és egy „e-teszt”, amelynek teljesítésével tanúsítvány szerezhető. A fórumon keresztül szakértőkkel és más kkv-kkal is kapcsolatba lehet lépni.

A kézikönyv 6. modulja célja, hogy megismertesse Önt a digitális platformokra vonatkozó legújabb jogszabályokkal. Az online piac valósága megváltozott a platformok és a digitális szolgáltatók számának megsokszorozódásával. Mivel a

¹ Az értékelésről, annak eredményeiről és a követő intézkedésekről további információk találhatók az Európai Bizottság honlapján: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

platformok és a keresőmotorok elengedhetetlenek lettek a vállalkozások számára áruik és szolgáltatásaik népszerűsítéséhez, az EU fellépett a tisztességtelen szerződések és kereskedelmi gyakorlatok ellen. A szabályok korlátozzák az online szolgáltatások és platformok hatalmát olyan szempontok ellenőrzése terén, mint például, hogy milyen személyes adatokat gyűjtenek, adnak el és ki, hogyan működik az online rangsorolás, vagy milyen tartalmakat jelenítenek meg.

A szabályok célja, hogy egyértelmű kötelezettségeket és követelményeket állapítsanak meg a platformgazdaságra vonatkozóan. A modul bemutatja az online közvetítői szolgáltatások üzleti felhasználói számára a méltányosság és átláthatóság előmozdításáról szóló, 2019. június 20-i 2019/1150/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (az online közvetítő szolgáltatások üzleti felhasználói tekintetében alkalmazandó tisztességes és átlátható feltételek előmozdításáról - platform és vállalkozás közötti - Platform to Business – P2B rendelet), a digitális szolgáltatások egységes piacáról és a 2000/31/EK irányelv módosításáról szóló, az Európai Parlament és a Tanács 2022. október 19-i 2022/2065/EU rendelete (digitális szolgáltatásokról szóló törvény – DSA) és az Európai Parlament és a Tanács 2022/1925/EU rendelete a digitális ágazatban a versenyre nyitott és tisztességes piacokról, valamint az (EU) 2019/1937/EU és az (EU) 2020/1828/EU irányelvek módosításáról (digitális piacokról szóló törvény – DMA). E jogszabályok rendelkezéseiről részletesebb információkért kérjük, olvassa el az Európai Bizottság útmutató dokumentumait², amelyek az EU összes hivatalos nyelvén elérhetők.

A három rendelet célja a nagyobb átláthatóság biztosítása, a végfelhasználók online védelme, valamint új lehetőségek megnyitása a vállalkozások számára. Egyértelmű szabályokat és kötelezettségeket határoznak meg például az illegális tartalmak online terjesztésével kapcsolatban, és biztosítják a digitális piacok tisztességesebb és nyitottabb működését. A platformok és vállalkozások közötti kapcsolatokra vonatkozó rendelet célja, hogy tisztességes, átlátható és kiszámítható környezetet teremtsen azoknak a vállalkozásoknak, amelyek platformokat használnak a fogyasztók eléréséhez. A P2B-re építve a DMA célja az online szektorban a tisztességesség és a verseny előmozdítása. A DSA harmonizált szabályokat állapít meg a biztonságos, kiszámítható és megbízható online környezet érdekében. A szabályok elsősorban az online közvetítői szolgáltatások, például a platformok számára írnak elő kötelezettségeket a vállalkozások számára biztosítandó tisztességes piaci hozzáférés és verseny, valamint a fogyasztók védelme érdekében.

Javasoljuk, hogy ismerkedjen meg ezekkel a rendeletekkel és ezzel a modullal.

Reméljük, hogy a kézikönyvben található információk hasznosak lesznek Önnek.

² Iránymutatások a rangsorolás átláthatóságáról az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/1150 rendeletének megfelelően; DMA esetében: https://digital-markets-act.ec.europa.eu/index_en

Mi az a platformgazdaság és miért fontos?

A platformgazdaság az online közvetítői szolgáltatásokon keresztül történő áru- és/vagy szolgáltatáskereskedelmet jelenti, amely egyre növekvő tendenciát mutat. Ezek a platformok szolgáltatásokat kínálnak a fogyasztóknak és a vállalkozásoknak, hogy könnyebben kapcsolatba lépjenek egymással és termékeket vásároljanak.

A COVID-járvány arra kényszerítette a vállalkozásokat, hogy átalakítsák üzleti modelljeiket, és így hozzájárultak a platformgazdaság növekedéséhez.

A keresőmotorok jelentős hatással vannak a kv-k értékesítésére, mivel az első 5 keresési eredmény a kattintások 88%-át vonzza.

Kikre vonatkoznak ezek a rendeletek?

A P2B-rendelet, a DSA és a DMA értelmében az egyes feltételeknek megfelelő online közvetítői szolgáltatásoknak meg kell felelniük e rendeletekben meghatározott bizonyos követelményeknek. E rendeletek meghatározzák az üzleti felhasználók, a végfelhasználók és a fogyasztók jogait is.

Példa: Platformok lehetnek például online piacterek, közösségi hálózatok, videomegosztó platformok, alkalmazásáruházak, keresőmotorok, online utazási és szállásfoglalási platformok, valamint operációs rendszerek.

Mire kell figyelnem a felhasználási feltételekben?

Az általános szerződési feltételeknek (ÁSZF) ésszerű mértékű kiszámíthatóságot kell biztosítaniuk a vállalkozások számára a platformmal való kapcsolatuk legfontosabb vonatkozásait illetően.

Az általános szerződési feltételeknek:

Hozzáférhetőnek kell lenniük, vagyis könnyen megtalálhatónak, állandóan elérhetőnek és a szerződéses kapcsolat megkötése előtt rendelkezésre állónak.

Példa: Ha a vállalkozónak először be kell jelentkeznie egy portálra, az ÁSZF nem könnyen elérhető. Ugyanígy, ha a vállalkozónak különböző oldalakon kell átkattintania, az ÁSZF nem könnyen elérhető.

Érthető, egyszerű és érthető nyelven megfogalmazott. Az ÁSZF kézikönyvek, GYIK, videók stb. formájában is megjelenhet, amennyiben érthető. A DSA kötelezi a közvetítői szolgáltatásokat, hogy az ÁSZF-et világos, egyszerű, érthető, felhasználóbarát és egyértelmű nyelven fogalmazzák meg, és azt könnyen hozzáférhető és géppel olvasható formátumban tegyék közzé. A nagyon nagy online platformok (VLOP-ok) és a nagyon nagy online keresőmotorok (VLOSE-k) kötelesek az ÁSZF-et minden olyan tagállam hivatalos nyelvén közzétenni, amelyben szolgáltatásaikat nyújtják.

Teljes körű, beleértve a DSA és a P2B rendeletben előírt összes tartalmat. Az ÁSZF-nek elő kell segítenie az átláthatóságot, a kiszámíthatóságot, a szolgáltatás igénybevevőinek védelmét, valamint a tisztességtelen vagy önkényes eredmények elkerülését. Összességében a DSA kötelezi az online közvetítői szolgáltatásokat, hogy feltüntessék a tartalom moderálása céljából alkalmazott politikákra, eljárásokra, intézkedésekre és eszközökre vonatkozó információkat, beleértve az algoritmikus döntéshozatalt és az emberi felülvizsgálatot, valamint a belső panaszkezelési rendszerük eljárási szabályait, továbbá a szolgáltatás használatának megszüntetésére vonatkozó joggal kapcsolatos, könnyen hozzáférhető információkat. Konkrétabban, e két jogszabály alapján az ÁSZF-nek tartalmaznia kell az alábbi információkat:

Információk a platformok által az üzleti felhasználói fiókok felfüggesztéséről, korlátozásáról és

megszüntetéséről hozott döntések indoklásának szükségességéről (indokolás) (minimum 30 napos felmondási idő)

- Az üzleti felhasználók felmondási joga
- Az ügyfelek által végzett keresés utáni rangsorolás átláthatósága
- Kiegészítő áruk és szolgáltatások
- A differenciált bánásmód átláthatósága
- Különleges szerződési feltételek
- Adatokhoz való hozzáférés
- Hatása az üzleti felhasználók szellemi tulajdonjogaira
- Korlátozások más eszközökkel történő eltérő feltételek kínálatára
- Tartalom-moderálási politikák
- Belső panaszkezelési mechanizmusok és (legalább két) mediációs szolgáltatás működése.

A platform megváltoztathatja az általános szerződési feltételeket?

A platformok jogosultak módosítani felhasználási feltételeiket. Azonban a javasolt változtatásokról legalább 15 nappal azok alkalmazása előtt értesíteniük kell a vállalkozásokat. A DSA szerint a releváns változtatásokat, például a szolgáltatásokon megengedett információkra vonatkozó szabályok módosítását, vagy más olyan változtatásokat, amelyek közvetlenül befolyásolhatják a címzettek szolgáltatáshasználati képességét, megfelelő eszközökkel kell közölni.

Hosszabb értesítési határidők alkalmazhatók olyan változások esetén, amelyek komplex alkalmazkodást igényelnek a vállalkozásoktól.

Példák: amikor a platform teljes, az üzleti tevékenység szempontjából releváns funkcióit eltávolítja vagy hozzáadja; amikor a vállalkozásoknak esetleg módosítaniuk kell áruikat vagy át kell programozniuk szolgáltatásaikat, hogy továbbra is működhessenek a platformon.

A vállalkozás lemondhat az értesítési határidőről. A lemondásnak írásbeli nyilatkozat vagy egyértelmű, megerősítő cselekvés formájában kell történnie.

Példa: pozitív diszkrimináció lehet, ha új áruk vagy szolgáltatások kerülnek kínálatra ezen 15 napon belül. Ez nem vonatkozik azokra az esetekre, amikor az ésszerű és arányos értesítési időszak 15 napnál hosszabb, mert a vállalkozásoknak jelentős technikai kiigazításokat kell végrehajtaniuk.

Az értesítési időszak felfüggeszthető, ha jogi kötelezettség vagy előre nem látható és közvetlen veszély (pl. csalás, rosszindulatú szoftver, spam vagy egyéb kiberbiztonsági kockázatok) miatt változtatásra van szükség.

Ha a felmondási időt indok nélkül nem tartották be, a változás érvénytelen.

Az értesítést tartós adathordozón (pl. e-mailben) kell megküldeni, vagyis úgy, hogy az üzleti felhasználó megőrizhesse azt későbbi hivatkozás céljából.

A platformok nem alkalmazhatnak visszamenőleges hatályú változásokat, kivéve, ha azok az üzleti felhasználók számára előnyösek, jogi vagy szabályozási kötelezettségek előírják, vagy előre nem látható.

Mi történik, ha a platform megszünteti, korlátozza vagy felfüggeszti a fiókomat?

Bizonyos esetekben a platformok megszüntethetik (azaz véglegesen lezárhatják a fiókot), felfüggeszthetik

(például törölhetnek egy terméket vagy szolgáltatást a kínálatból, illetve eltávolíthatják a keresési találatok közül), vagy korlátozhatják (például negatívan befolyásolhatják egy termék értékesítését, például a rangsorolás csökkentésével).

DSA Transparency Database – Statements of reasons
- [itt](#).

Az arányosság elvét követve a fiók megszüntetésének a legvégső megoldásnak kell lennie.

A platformnak indokolási nyilatkozatot kell biztosítania „tartós adathordozón” (azaz olyan formában, amely lehetővé teszi az üzleti felhasználók számára az információ későbbi megőrzését; pl. levél, e-mail). Korlátozás és felfüggesztés esetén az indokolást legkésőbb az intézkedés hatálybalépésével egyidejűleg kell közölni.

A DSA különböző, a szolgáltatás igénybe vevőit érintő korlátozásokat vesz figyelembe (pl. fiókok teljes és/vagy részleges felfüggesztése vagy megszüntetése, pénzbeli kifizetések vagy egyes információk láthatóságának korlátozása stb.).

E korlátozások bármelyike esetén a DSA meghatározza azt a minimális információmennyiséget, amelyet a platformnak világos és könnyen érthető módon kell közölnie, ugyanakkor ésszerű mértékben a lehető legpontosabban és legkonkrétabban megfogalmazva.

Kivételek: A platformoknak nem kell betartaniuk ezt az értesítési határidőt, ha a megszüntetésre, korlátozásra vagy felfüggesztésre jogi vagy szabályozási kötelezettségek teljesítése érdekében kerül sor, vagy ha az üzleti felhasználó megsértette a felhasználási feltételeket.

Példa: Idetartozhatnak az illegális vagy nem megfelelő tartalom súlyos esetei, egy termék vagy szolgáltatás biztonságával kapcsolatos problémák, hamisítás, csalás, spam, személyes adatok feltörése stb.



A platformnak lehetőséget kell biztosítania arra, hogy tisztázzák a döntéshez vezető tényeket, és az ügyet panaszkezelési rendszerhez kell irányítani. Emellett meg kell őriznie az üzleti fiókhoz kapcsolódó adatokat annak érdekében, hogy téves megszüntetés esetén a fiók visszaállítható legyen.

Hogyan szüntethetem meg a szerződéses kapcsolatomat egy platformmal?

Előfordulhat, hogy egy vállalkozás a felhasználási feltételek módosítása vagy egyéb okok miatt meg kívánja szüntetni a szerződéses kapcsolatát.

A platformok és a vállalkozások közötti szerződéses kapcsolatnak tisztességesnek kell lennie, és jóhiszeműen kell megvalósulnia. Ennek megfelelően a platformoknak a felhasználási feltételeikben tájékoztatást kell nyújtaniuk arról, hogy a vállalkozások hogyan szüntethetik meg a szerződéses kapcsolatukat.

Mi történik az adataimmal?

A felhasználási feltételekben ismertetni kell az online közvetítő szolgáltatás használata során a vállalkozások vagy fogyasztók által szolgáltatott vagy generált adatokhoz való hozzáférésre vonatkozó adatkezelési politikákat. Ennek ki kell terjednie az alábbiakra:

- milyen adatokhoz lehet hozzáférni (aktívan megadott vagy a használat során keletkezett adatok)
- ki férhet hozzá ezekhez az adatokhoz

- milyen feltételek mellett (hogyan használhatók fel), azaz az érintett adatkategóriákhoz (pl. értékelések és vélemények) való hozzáférés és azok felhasználásának terjedelme, jellege és feltételei

Ez a leírás általános jellegű lehet, és nem szükséges, hogy az összes konkrét adatpontot kimerítően felsorolja.



Az adatokhoz való hozzáférés a vállalkozások számára akár teljes mértékben is korlátozható, azonban a platformoknak ezt egyértelműen fel kell tüntetniük.

A DMA további kötelezettségeket határoz meg az Európai Bizottság által kapuórként kijelölt, nagyon nagy platformok számára az adatok felhasználása és a vállalkozásokkal történő adatmegosztás tekintetében (lásd alább).

A platformoknak a felhasználási feltételekben fel kell tüntetniük, hogy a szolgáltató a szerződéses jogviszony megszűnését követően hozzáfér-e, és ha igen, milyen mértékben fér hozzá a vállalkozás által a szerződéses kapcsolat során szolgáltatott vagy generált információkhoz.

Előírhatnak-e a platformok bizonyos feltételeket?

Az online közvetítő szolgáltatások (pl. platformok) szolgáltatói feltételeket írhatnak elő az áruk vagy szolgáltatások kínálatára vonatkozóan.

Amennyiben az online közvetítő szolgáltatások úgy döntenek, hogy ilyen feltételeket határoznak meg – például megtiltják az üzleti felhasználók számára, hogy kedvezőbb feltételekkel vagy alacsonyabb áron kínálják termékeiket vagy szolgáltatásaikat –, kötelesek ezen korlátozások indokait a felhasználási feltételekben feltüntetni, és a vonatkozó leírást könnyen hozzáférhető módon közzétenni.

A digitális piacokról szóló rendelet (DMA) alapján kapuórként kijelölt szolgáltatók esetében azonban az ilyen differenciált feltételek előírása nem megengedett, és biztosítaniuk kell, hogy a vállalkozások különböző feltételeket alkalmazhassanak az általuk használt eltérő értékesítési csatornákon keresztül.

Például: egy online közvetítő szolgáltatáson értékesítő kereskedőt nem lehet megakadályozni abban, hogy saját weboldalán alacsonyabb árakat vagy kedvezőbb feltételeket kínáljon, mint azon az online piactéren, amelyet szintén használ ügyfelei elérésére.

Az ilyen korlátozások indokai lehetnek gazdasági, kereskedelmi vagy jogi jellegűek.

Kezelhetik-e a platformok eltérően az ajánlatokat?

A platformok a platform és vállalkozás közötti rendelet alapján saját ajánlataikat eltérően kezelhetik a versenytársak ajánlataihoz képest, ezzel gazdasági előnyt biztosítva az online közvetítő szolgáltatások szolgáltatóinak ajánlatainak. Ezt egyértelműen fel kell tüntetni a felhasználási feltételekben

Azok az online közvetítő szolgáltatások és keresőmotorok, amelyek esetében egy vállalkozást a DMA alapján kapuörként jelöltek ki, például tilos számukra saját ajánlataik előnyben részesítése a keresési találatokban vagy az online piactereken.

Példa: Az egyenlőtlen bánásmód megnyilvánulhat az adatokhoz való hozzáférésben, a rangsorolásban vagy a szolgáltató által alkalmazott egyéb beállításokban, amelyek befolyásolják a fogyasztók árukhoz vagy szolgáltatásokhoz való hozzáférését; a szolgáltatások igénybevételéért felszámított díjazásban; a szolgáltatásokhoz vagy funkciókhoz való hozzáférés, azok használatának feltételeiben; valamint minden olyan közvetlen vagy közvetett díjazásban, amelyet a nyújtott szolgáltatásokhoz közvetlenül kapcsolódó vagy azokat kiegészítő technikai interfészek használatáért számítanak fel.

Milyen áruk és szolgáltatások kínálatára vagyok jogosult?

A kiegészítő áruk és szolgáltatások olyan termékek, amelyek jellemzően a fő terméktől vagy szolgáltatástól függenek, és ahhoz közvetlenül kapcsolódnak annak működéséhez. Ezeket kínálhatja maga az online közvetítő szolgáltató, vagy harmadik fél is.

Példák: egy adott termékhez kapcsolódó javítási szolgáltatás, pénzügyi termékek, biztosítás egy adott termékhez vagy szolgáltatáshoz (pl. bérleti biztosítás), a fő terméket kiegészítő áruk, illetve annak továbbfejlesztését vagy testre szabását lehetővé tevő termékek.

Amennyiben kiegészítő áruk és szolgáltatások kerülnek kínálásra, az online közvetítő szolgáltatás szolgáltatójának ezt a felhasználási feltételekben fel kell tüntetnie, és ismertetnie kell, hogy a vállalkozások számára engedélyezett-e saját kiegészítő áruk és

szolgáltatások kínálata, és ha igen, milyen feltételek mellett.

A leírásnak nem szükséges konkrét termékekre vagy szolgáltatásokra vonatkoznia, lehet általános jellegű is, amennyiben az kellően részletes ahhoz, hogy a kiegészítő áru vagy szolgáltatás jellege megérthető legyen.

Milyen információk állnak rendelkezésemre a rangsorolással kapcsolatban?

Az online közvetítő szolgáltatásoknak a felhasználási feltételekben ismertetniük kell a rangsorolást meghatározó fő paramétereket. A fő paraméterek lehetnek például:

- a vállalkozások által kínált áruk vagy szolgáltatások minőségének mérésére használt mutatók;
- szerkesztők alkalmazása és azok rangsorolásra gyakorolt befolyásának lehetősége;
- olyan elemek, amelyek nem vagy csak közvetetten kapcsolódnak magához a termékhez vagy szolgáltatáshoz, például az online ajánlat megjelenítési jellemzői;

A rangsorolásra vonatkozó információknak túl kell mutatniuk a paraméterek pusztá felsorolásán, és magyarázó jellegű tájékoztatást is kell tartalmazniuk (pl. a paraméterek kiválasztásának vállalaton belüli indokai).

A DSA alapján a platformoknak a rangsorolási vagy ajánlórendszerek paramétereit világos és közérthető módon kell bemutatniuk annak érdekében, hogy a szolgáltatás igénybe vevői megértsék, hogyan történik az információk prioritizálása számukra. Ennek legalább a legfontosabb kritériumokra és azok jelentőségének indokaira ki kell terjednie.

Amennyiben a rangsorolás díjazás ellenében befolyásolható, ezt szintén fel kell tüntetni. Az Európai

Bizottság további iránymutatásokat is meghatározott a rangsorolási paraméterekre vonatkozóan :[lásd itt](#)

Ezen túlmenően a rangsorolás átláthatóságára vonatkozó kötelezettségeket a DSA részletesen meghatározza. A DMA megtiltja a kapuőrként kijelölt vállalkozások számára saját ajánlataik előnyben részesítését a rangsorolás során.

Megjeleníthetem-e a vállalkozásom logóját a platformon?

A vállalkozások logói, védjegyei vagy márkanévei fontos szellemi tulajdonjogok. Az online közvetítő szolgáltatóknak a felhasználási feltételekben általános tájékoztatást kell nyújtaniuk az üzleti felhasználók szellemi tulajdonjogainak kezeléséről.

A vállalkozásokat nem lehet korlátozni abban, hogy logójukat használják a platformon, és lehetővé kell tenni számukra, hogy kereskedelmi identitásukat az ajánlatuk részeként megjelenítsék az online közvetítő szolgáltatásban. Mindazonáltal a platform meghatározhatja a megjelenítés módjára vonatkozó feltételeket.



Milyen további kötelezettségek terhelik a platformokat?

A DSA olyan jogi keretrendszert hoz létre, amely biztonságosabb digitális teret biztosít, ahol a digitális szolgáltatások valamennyi felhasználójának – beleértve az üzleti felhasználókat is – alapvető jogai védelmet élveznek, miközben egyenlő versenyfeltételeket teremt az innováció, a növekedés és a versenyképesség előmozdítása érdekében mind az európai egységes piacon, mind globálisan.

A DSA-ban meghatározott szabályok az online közvetítőkre és platformokra (például online piacokra, közösségi médiaplatformokra vagy alkalmazásboltokra) alkalmazandók. A platformok esetében ezen kötelezettségek többek között kiterjednek a felhasználási feltételekre vonatkozó követelményekre, az értesítési és intézkedési mechanizmusokra, a nemzeti hatóságokkal való együttműködésre, kapcsolattartó pontok és jogi képviselők kijelölésére, panaszkezelési és jogorvoslati mechanizmusokra – ideértve a peren kívüli vitarendezést is –, valamint az ajánlórendszerek átláthatóságára.

A DSA differenciált, aszimmetrikus kötelezettségeket állapít meg, amelyek az adott szolgáltatás típusától, sajátosságaitól, valamint méretétől és elérésétől függenek. A legszigorúbb gondossági kötelezettségek a nagyon nagy online platformokra (VLOP-ok) és a nagyon nagy online keresőmotorokra (VLOSE-ok) vonatkoznak, mivel ezek kvázi nyilvános térként szolgálnak a kommunikáció és a kereskedelem számára. Ezek a kötelezettségek többek között magukban foglalják az éves kockázatértékelések elvégzését, független auditok lefolytatását, szükség esetén kockázatsökkentő intézkedések bevezetését, válságkezelési mechanizmusok kialakítását, az online hirdetések átláthatóságának növelését, valamint az adatokhoz való hozzáférés és azok ellenőrizhetőségének biztosítását.

Ezen túlmenően a DSA külön fejezetet szentel az online piactereknek, amely további kötelezettségeket ír elő ezen platformok számára – a mikro- és kisvállalkozások kivételével. Ezek a kötelezettségek alapvetően a kereskedők nyomkövethetőségével („ismerd meg üzletfeled” elv), a beépített megfelelés (compliance by design) követelményével, valamint a tájékoztatáshoz való jog biztosításával kapcsolatosak.

Mely vállalkozások minősülnek kapuőrnek, és milyen kötelezettségek vonatkoznak rájuk?

A kapuőrök olyan óriás platformok, amelyeket az Európai Bizottság kapuőrként jelöl ki.

A DMA alapján a kijelölt kapuőr vállalkozásoknak meg kell felelniük a központi platformszolgáltatásokkal kapcsolatos kötelezettségek listájának, amelyeket a Bizottság kapuőri kijelölésről szóló határozata tartalmaz.

2023. szeptember 5-e óta az Európai Bizottság hét kapuőrként kijelölt vállalkozást határozott meg. A kijelölés nem valamennyi szolgáltatásukra terjed ki, hanem kizárólag bizonyos központi platformszolgáltatásokra.

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

Amennyiben a platformokat kapuőrként jelölik ki, további kötelezettségek terhelik őket annak biztosítása érdekében, hogy ne folytassanak tisztességtelen üzleti gyakorlatokat.

Példák tisztességtelen üzleti gyakorlatokra:

- saját szolgáltatásaik előnyben részesítése, azaz szolgáltatásaik előnyben sorolása harmadik felek hasonló szolgáltatásaival szemben (például saját termékeik vagy szolgáltatásaik magasabb rangsorolása a versenytársakéval szemben);
- legkedvezőbb feltételre vonatkozó kikötések, azaz annak megtiltása az üzleti felhasználók számára, hogy máshol eltérő árakon vagy feltételekkel kínálják termékeiket vagy szolgáltatásaikat;
- személyes adatok összekapcsolása több szolgáltatásból (például Facebook és WhatsApp) egy vállalkozás keretein belül; nem nyilvános, üzleti felhasználók által generált adatok felhasználása velük szembeni versenyben;
- diszkriminatív hozzáférési feltételek alkalmazása;
- az üzleti felhasználók azon jogának kizárása, hogy hatóságokhoz – beleértve a nemzeti bíróságokat – forduljanak és jogorvoslatot kérjenek (például titoktartási kikötések a felhasználási feltételekben).
A tisztességtelen gyakorlatok tilalmán túl a DMA többek között előírja a platformok számára, hogy:
- a felhasználók hozzájárulását kérjék marketingcélú nyomon követés előtt;
- lehetővé tegyék a felhasználók számára az alapértelmezett beállítások egyszerű módosítását és az előre telepített alkalmazások törlését;
- biztosítsák, hogy a vállalkozások közvetlen

csatornákon vagy harmadik fél szolgáltatásain keresztül is népszerűsíthessék termékeiket vagy szolgáltatásaikat – még akkor is, ha az árak eltérnek a kapuőr platformon alkalmazottaktól –, és hogy a felhasználók ezeket a kapuőr platformján keresztül is elérhessék.

- a végfelhasználók és az üzleti felhasználók számára lehetővé kell tenni, hogy a meg nem felelési eseteket az illetékes hatóságok felé jelezzék;
- bizonyos esetekben lehetővé kell tenni harmadik fél alkalmazásainak és alkalmazásboltjainak használatát a kapuőrök operációs rendszerein;
- biztosítani kell, hogy a vállalkozások együttműködhessenek (interoperábilis módon összekapcsolódhassanak) a kapuőrök szoftver- és hardverrendszereivel;
- lehetővé kell tenni a felhasználók számára, hogy adataikat a kapuőrtől más, arra jogosult vállalkozásokhoz átvihessék.

Vannak-e kötelezettségeim a kapuőrként kijelölt vállalkozásokkal szemben?

A DMA kizárólag a kijelölt kapuőr vállalkozásokra ír elő kötelezettségeket. A rendelet célja a tisztességesebb és nyitottabb digitális piacok megteremtése. Ennek érdekében megtilt bizonyos, károsnak minősített gyakorlatokat a kapuőrök számára, illetve meghatározott kötelezettségeket ír elő számukra annak biztosítására, hogy a vállalkozások számára tisztességes és egyenlő versenyfeltételek álljanak fenn.

A DMA nem állapít meg kötelezettségeket a kapuőrök szolgáltatásait igénybe vevő vállalkozások számára. Például egy online kereskedő, amely az Amazon piacterét használja, vagy egy szálláshely, amely a Booking.com szolgáltatásait veszi igénybe, nem tartozik a DMA szerinti kötelezettségek hatálya alá, ugyanakkor részesülhet annak előnyeiből.

Az, hogy a vállalkozások a DMA által teremtett új üzleti lehetőségekből részesülnek, nem jelenti azt, hogy ne kellene megfelelniük a rájuk vonatkozó jogszabályoknak, például az ügyfelek személyes adatainak védelmére vonatkozó előírásoknak.

A biztonság és az adatvédelem biztosítása érdekében a vállalkozásoknak különös figyelmet kell fordítaniuk az alábbiakra:

- biztonságos eszközök vagy bővítmények használata a felhasználói hozzájárulás megszerzésére, valamint annak biztosítására, hogy a személyes adatok védelme megfelelő legyen;
- az adatvédelmi tájékoztatók naprakészen tartása és egyértelmű megfogalmazása a félreértések elkerülése érdekében; a személyes adatok gyűjtése vagy felhasználása előtt minden esetben kifejezett hozzájárulás beszerzése a felhasználóktól;
- amennyiben a vállalkozás kapuőr szolgáltatásokkal (pl. Google Consent Mode) integrálódik, biztosítani kell a megfelelő hozzájárulási jelzések továbbítását;
- a felhasználók számára hozzáférést kell biztosítani adataik lekéréséhez a DMA előírásainak megfelelően;
- a kapuőr platformok és szolgáltatások jogszabályi megfelelőségének ellenőrzése, valamint a kapuőrök szabályainak változásairól vagy kiegészítéseiről való folyamatos tájékozódás.



A személyes adatok kapuőr platformokon vagy szolgáltatásokon keresztül történő gyűjtése vagy kezelése előtt hozzájárulást kell beszerezni, és erről a kapuőrt is megfelelően tájékoztatni kell. A vállalkozásoknak meg kell felelniük a GDPR előírásainak. Ez azt jelenti, hogy biztosítaniuk kell:

- az adatkezelés átláthatóságát (adatvédelmi tájékoztató);
- a felhasználók kifejezett hozzájárulását (a hozzájárulások dokumentálása szükséges);
- megfelelő, magas szintű biztonsági intézkedéseket.

Milyen jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésemre a platformmal szemben?

A vállalkozások és a platformok közötti jogvita esetén a vállalkozók több lehetőség közül választhatnak.

A platform belső panaszkezelési rendszere:
Valamennyi platformnak – a kisvállalkozások kivételével (50 főnél kevesebb alkalmazottal és 10 millió eurónál kisebb árbevétellel) – díjmentes belső panaszkezelési rendszert kell létrehoznia.

A panaszt ésszerű határidőn belül kell elbírálni, az átláthatóság, az egyenlő bánásmód és az arányosság elveinek megfelelően.

A vitarendezési lehetőségek közül ezek a legszélesebb körben elérhető és leggyakrabban alkalmazott mechanizmusok a panaszok kezelésére és az üzleti felhasználók problémáinak megoldására.

A platformok kötelesek jelentéseket közzétenni panaszkezelési rendszerük működéséről (például a panaszok száma, tárgya, az ügyintézés időtartama és a meghozott döntések tekintetében).

Emellett a felhasználási feltételekben tájékoztatást kell nyújtaniuk a panaszkezelési rendszerhez való hozzáférésről is.

Amennyiben a panasz az általános hozzáférési feltételeket érinti – például a kapuőr által kijelölt online keresőmotor, közösségi hálózati szolgáltatás vagy alkalmazásbolt feltételeit –, az üzleti felhasználó igénybe veheti a DMA alapján a kapuőr által díjmentesen biztosítandó alternatív vitarendezési mechanizmust.

Speciális mediátorok (közvetítők):

A mediációs szolgáltatások pártatlanok és függetlenek. A platformoknak (a kis online közvetítő szolgáltatók kivételével; 50 fő alatti létszám és 10 millió euró alatti árbevétel esetén) a felhasználási feltételekben legalább két olyan szakosodott mediátort kell megjelölniük, akikkel hajlandók együttműködni. Emellett megfelelő tájékoztatást kell nyújtaniuk az üzleti felhasználók számára a mediáció igénybevételének módjáról.

A platformoknak a mediáció költségeinek ésszerű részét viselniük kell (a mediációs szolgáltató által meghatározottak szerint). Jelenleg számos online közvetítő szolgáltató még nem jelölt meg lehetséges mediációs szolgáltatókat (az online közvetítő szolgáltatók mintegy 35%-a).

A mediáció igénybevételének nem feltétele, hogy a vállalkozás előzetesen igénybe vegye a belső panaszkezelési rendszert.

Bíróságok:

Gyakran végső megoldásként a vállalkozások igénybe vehetik az üzleti felhasználók érdekeit képviselő szervezetek és egyesületek támogatását is.

E szervezetek jogosultak eljárást indítani az illetékes nemzeti bíróságok előtt abban az esetben, ha a platformok nem tartják be a rendeletet.

- az online szolgáltatások közötti adathordozhatóság lehetőségére építhetnek
- részesülhetnek a felhasználói hozzájáruláson alapuló adattovábbítás előnyeiből

Milyen jogérvényesítési és panaszkezelési mechanizmusok állnak rendelkezésre a kapuőrökkel szemben?

Amennyiben a kapuőrök tisztességtelenül járnak el, és nem tartják be a DMA követelményeit, az üzleti felhasználók közvetlenül értesíthetik az Európai Bizottság DMA-val foglalkozó egységét (EC-DMA@ec.europa.eu). A kapuőrök alkalmazottai szintén benyújthatnak információkat egy biztonságos visszaélés-bejelentő eszközön keresztül. (https://digital-markets-act.ec.europa.eu/whistleblower-tool_en). Az üzleti felhasználók a tagállamok illetékes hatóságaihoz is fordulhatnak, amelyek ezt követően tájékoztatják a Bizottságot.

A vállalkozásoknak figyelembe kell venniük a platformok felhasználási feltételeiben meghatározott egyéb panaszkezelési mechanizmusokat is.

Végső megoldásként bírósághoz fordulhatnak. A kijelölt kapuőr nem korlátozhatja az üzleti felhasználók bírósághoz fordulásának jogát.



Milyen előnyöket biztosít ez a kis- és középvállalkozások számára?

- egyenlő bánásmód a rangsorolás során az ajánlataik tekintetében a kapuőr ajánlataival szemben (a saját ajánlatok előnyben részesítésének tilalma)

Mellékletek

1. melléklet – Az e kérdésekben mediációs szolgáltatásokat nyújtó központok listája

Mediációs központok / közvetítők	Székhely	Leírás
CEDR³	UK	Európa-szerte működő mediátori testülettel rendelkezik, amely 22 nyelvet fed le, lehetővé téve a páneurópai működést. Emellett két speciális eljárási rendszert is működtet a Google és az Amazon ellen irányuló panaszok kezelésére.
e-POM	Online	Online közvetítő portál, amely elősegíti mediátorok kijelölését a platform–vállalkozás közötti kapcsolatokhoz kapcsolódó egyedi ügyekben.
Bundesverband Onlinehandel (German Federal Association of E-Commerce)	DE	B2B (vállalkozások közötti) vitákra szakosodott mediációs központ, amely szolgáltatásait kiterjesztette a P2B rendelethez kapcsolódó ügyekben nyújtott mediációs szolgáltatásokra.
Reuling Schutte	NL	Olyan központ, amely 10 éve specializálódott a vállalkozások számára nyújtott alternatív vitarendezési szolgáltatásokra, különösen a mediációra.
Centrum Mediacji Lewiatan (Lewiatan Mediation Centre)	PL	B2B (a vállalkozások közötti) mediációra szakosodott központ, beleértve a P2B-ügyeket is. A Konfederacja Lewiatan (Lewiatan Konföderáció) része, amely 4100 vállalkozás és azok munkavállalóinak érdekeit képviseli az uniós intézményekkel kapcsolatban.
Mediator of Enterprises	FR	A francia kormány által 2010-ben létrehozott mediációs központ. A P2B rendelethez kapcsolódó mediációs szolgáltatásokat nyújt az e-kereskedelmi charta aláírói számára.
Polimeni Legal	IT	Az e-kereskedelemre és digitális piacterekre szakosodott mediációs központ. Mintegy 10–15, a P2B rendelethez kapcsolódó mediációs ügyet kezelt.

³ Note that since the UK is out of the EU, there might be slight differences.



2. melléklet – A kijelölt kapuőr vállalkozások és központi platformszolgáltatásaik áttekintése



3. melléklet – Gondossági kötelezettségek

	NAGYON NAGY PLATFORMOK	ONLINE PLATFORMOK	TÁRHELY- SZOLGÁLTATÁSOK	MINDEN KÖZVETÍTŐ
Átláthatósági jelentéstétel	•	•	•	•
Általános szerződési feltételek	•	•	•	•
Együttműködés a nemzeti hatóságokkal	•	•	•	•
Kapcsolattartási pontok és jogi képviselők	•	•	•	•
Biztonsági incidensek bejelentése	•	•	•	
Panasz- és jogorvoslati mechanizmusok, vitarendezés az OOC-n keresztül	•	•	•	
Megbízható jelzők	•	•	•	
Sötét minták tiltása	•	•		
Intézkedések jogsértő értesítések ellen	•	•		
Különös kötelezettségek online piacra számára (pl. KYBC, véletlenszerű ellenőrzések)	•	•		
Gyermekek célzásának és a személyes adatok különleges kategóriáin alapuló tiltások	•	•		
Akadálymentesítés	•	•		
Ajánlórendszerek átláthatósága	•	•		
Reklámozási átláthatóság	•	•		
Kockázatkezelés	•	•		
Független auditok	•	•		
Felhasználó leiratkozhat profilalkotásról	•	•		
Adátmegosztás kódexek	•	•		
Válsághelyzetkezelési együttműködés	•	•		

Cumulative

4. melléklet – Az online piacra vonatkozó kötelezettségek

Kereskedők nyomonkövethetősége	Beépített megfelelés (compliance by design)	Tájékoztatáshoz való jog
☐ Kótelezettség a kereskedők azonosítására vonatkozó információk gyűjtésére ☐ Legjobb erőfeszítések annak ellenőrzésére, hogy az információk megbízhatóak és teljeskörűek-e ☐ Kótelezettség ezen információk fogyasztók számára történő megjelenítésére	☐ Interfész kialakítása: a kereskedők számára lehetővé kell tenni az uniós joggal összhangban történő tájékoztatást ☐ A fogyasztók egyértelműen láthassák (pl. logók, védjegyek, címkek és jelölések révén) a megfelelőséget és a termékek azonosítását ☐ Legjobb erőfeszítések annak ellenőrzésére, hogy az információk teljesek-e ☐ Ésszerű erőfeszítések véletlenszerű ellenőrzések elvégzésére annak biztosítása érdekében, hogy a termékek ne szerepeljenek illegálisként nyilvános adatbázisokban ☐ Tájékoztatáshoz való jog Tájékoztatás azon fogyasztók számára, akik jogellenes árukat vagy szolgáltatásokat vásároltak	☐ Tájékoztatás azon fogyasztók számára, akik jogellenes árukat vagy szolgáltatásokat vásároltak



Consumer Law Training for European SMEs



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu